

KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DI RESTAURANT SRIMANGANTI DI HOTEL GRAND KEISHA YOGYAKARTA

Puji Rahayu Setyanti¹, Sunyoto²

¹Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

²Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

¹Email; pujirahayusetyanti@gmail.com

²Email; sunyotostpsahid@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to find out about the quality of waiter service that has been implemented in Srimanganti Restaurant with the results of the implementation of the quality of waiter service with the Standard SOP Sequence Of Service in the Srimanganti restaurant. Furthermore, the quality of waiter service to increase guest satisfaction can be seen in Guest Comments through Traveloka reviews, because in terms of service quality there is already a framework for thinking about the quality of waiter service that has been implemented in it such as Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The components in guest satisfaction are Repeater Guest, product quality, price, service quality and emotional factors. So the quality of waiter service to increase guest satisfaction has been proven with the components above and everything has been proven for its application, which has also been adjusted based on the framework between waiter service and guest satisfaction Srimanganti Restaurant.

Keywords: *Service Quality, Implementation Results and Guest Satisfaction at Srimanganti Restaurant*

Article Information: Submission: 17 September 2021, Accepted: 17 September 2021, Published: 17 September 2021

DOI: -



Copyright © 2021 by the author(s). This article is published by Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, Indonesia under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) license. Anyone may reproduce, distribute, translate, and create derivative works of this article (for both commercial and noncommercial purposes), subject to full attribution to the original publication and author(s). The full terms of this license may be seen at <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

PENDAHULUAN

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus, menurut (Sulastiyono 2011:5).

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penelitian mengenai ciri atau keistimewaan produk/jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuh kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan, dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi, menurut Lovelock dan (Wirtz 2011:74).

Nilai pelanggan adalah perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan, dan menggunakan produk/jasa. Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya, menurut Kotler & Armstrong (2012:36). Maka dari itu salah satu sebagai penunjang dalam dunia pariwisata adalah hotel.

Hotel adalah sebuah bangunan yang dibangun serta dikelola dengan dilengkapi fasilitas serta memberikan pelayanan yang sangat memuaskan seperti *Services Excellent*, untuk menunjang ranting pelayanan dalam persaingan bisnis *hotelier* yang sedang berkembang di Indonesia secara menyeluruh atau berglobal, maka dari itu kita ambil contoh kasus khususnya di dalam dunia perhotelan. Dalam

kasus ini saya meneliti tentang bagaimana cara meningkatkan pelayanan *food and beverage service* di *Restaurant Srimanganti* untuk meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Grand Keisha Yogyakarta, dengan persaingan hotel hotel yang sudah berkembang di Daerah Istimewa Yogyakarta ini. Berkaitan dengan hal tersebut, maka sebagai seorang *waitress* atau Pramusaji khususnya dalam *Departement Food and Beverage* perlu adanya strategi untuk melayani dengan baik tamu yang datang di hotel Grand Keisha Yogyakarta dalam bidang permintaan makanan dan minuman di *Srimanganti Restaurant*.

Srimanganti Restaurant adalah sebuah Restaurant yang berada di Hotel Grand Keisha Yogyakarta, *Srimanganti Restaurant* memiliki 2 Bar untuk melayani permintaan tentang menu *Food and Beverage*. 2 Bar yang dimiliki oleh Srimanganti Restaurant yaitu Sekar Jagad dan *Ottomant Skylounge*. Sekar Jagad merupakan bar yang menjadi satu dengan *Srimanganti Restaurant*, *Sekar Jagad Restaurant Open* 06.00-23.00 sedangkan untuk *Ottoman Sky Lounge open* 15.00-23.00. Masing-masing Bar menyediakan berbagai menu food and beverage bervariasi untuk Sekar Jagad sendiri biasanya selalu membuatkan permintaan tamu dalam menu minuman untuk tamu OTA (*Organisasi Travel Agent*) contohnya Traveloka, booking.com, pegi-peggi, AGODA, *Mister Aladin* dst, Khususnya minuman *black coffee, cappuccino, macchiato, americano, espresso, hot chocolate* dan lain-lain, sementara untuk minuman dingin diantaranya *soft drink, milkshake, juice watermelon, lemon, guava, pineapple, etc.* Dapur ini bisa sebagai *live cooking* ketika breakfast. kitchen ini kurang lebih luasnya 100 cm². Selanjutnya untuk *Ottoman Skylounge* ini berada di lantai 9 biasanya bar ini memuat kapasitas kurang lebih 30-50 pax. Menu yang dihidangkan hampir sama dengan menu yang ada di Sekar Jagad. Namun untuk makanan sendiri berbeda di

Ottoman Skylounge ada menu favorit yaitu *barbeque* iga sapi saus padang, dengan harga 75.000/pax dan untuk minuman favoritnya yaitu *cassava cheese drink* dengan harga 50.000/pax. *Ottoman Sky Lounge* open 15.00WIB-23.00 WIB. Untuk *Ottoman Skylounge* ini keunikannya adalah bernuansa dengan ala Turki. Berdasarkan uraian di atas, pentingnya Pelayanan *Food and Beverage Service* untuk meningkatkan kepuasan tamu di *Srimanganti Restaurant* Grand Keisha Hotel Yogyakarta. Selanjutnya untuk kepuasan tamu yaitu perasaan puas yang disampaikan oleh tamu terhadap pelayanan yang paling terbaik yang sudah diberikan oleh hotel Grand Keisha Yogyakarta, sehingga tamu tersebut dapat kembali lagi untuk menginap di hotel Grand Keisha Yogyakarta karena merasa terkesan oleh service yang diberikan dari hotel Grand Keisha baik dari segi makanan yang ada di *Restaurant Srimanganti* serta perasaan puas terhadap pelayanan yang diberikan seorang *waiter/waitress* kepada tamu tersebut dengan perasaan yang senang serta memberikan kesan di hati tamu tersebut.

Alasan penulis mengapa mengambil penelitian yang berjudul tentang Kualitas Pelayanan Pramusaji Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di *Srimanganti Restaurant* Di Grand Keisha Yogyakarta yaitu dikarenakan hotel ini baru, serta unik dan menerapkan nama budaya lokal serta banyak pengalaman yang penulis dapatkan dari penelitian ini karena merupakan tempat magang penulis untuk pertama kalinya menjalankan semester 4 ketika melakukan *on the job training* di tempat ini banyak pengalaman serta ilmu yang penulis dapat dari penelitian ini serta untuk *staff* karyawannya menjunjung tinggi rasa kekeluargaan, serta tidak pelit memberikan ilmu terhadap anak didik training mereka, bahkan melatih rasa tanggung jawab yang tinggi serta percaya diri yang tinggi terhadap kualitas yang mereka miliki terutama dari potensi diri mereka masing-masing.

METODOLOGI

Pada Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif untuk menjelaskan fenomena melalui pengumpulan data yang didapatkan

melalui wawancara. Setiap data yang didapat dan dijabarkan secara jelas dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dimana peneliti ini memberikan gambaran terperinci mengenai kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu di *Srimanganti Restaurant* hotel Grand Keisha Yogyakarta.

Bentuk penelitian dalam penyusunan penelitian ini adalah dengan menggunakan bentuk penelitian jenis Data kualitatif menurut (Sugiyono 2012:7), data kualitatif adalah data yang berbentuk kata kata bukan dalam bentuk angka.

Jenis data kualitatif pada penelitian ini adalah data yang diperoleh dari perusahaan dalam bentuk informasi baik lisan maupun tertulis, seperti profil perusahaan, visi, misi perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

Populasi adalah keseluruhan objek atau fenomena yang di riset (Kriyanto,2008:91) arti lain yaitu keseluruhan objek penelitian sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian adalah keseluruhan karyawan bagian *Food And Beverage Service Departement* Hotel Grand Keisha Yogyakarta sebanyak 15 orang, yang saya ambil dari karyawan pramusaji di *Restaurant Srimanganti* di mulai dari *Food and Beverage Manager, Asst Manager, Admin Manager, Supervisor, Captain Restaurant, Captain Bar, Captain Banquet, waiter/waitress, casual, and training*.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono,2012:118). Dalam penelitian ini penulis menggunakan desain sampling Nonprobability sampling khususnya dengan menerapkan teknik judgment sampling yaitu memilih sampel yang ditemui di tempat penelitian untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Berdasarkan teknik ini yang diperoleh jumlah sampel sebanyak 18 orang terdiri dari 1 *supervisor*, 5 *staff* (1 *Barista*, 1 *Greeter* , 3 *Waiter*) dan 13 orang tamu, saya ambil dari *Guest Comment* dan wawancara secara langsung maksudnya 12 orang saya ambil dari

guest comment sedangkan 1 orang lagi saya ambilkan dari pertanyaan wawancara dengan tamu dan terakhir 5 orang *staff* itu saya ambilkan dari pertanyaan wawancara yang sudah saya lampirkan dibagian gambar lampiran.

Data Primer adalah sumber data atau dokumen yang dikemukakan atau digambarkan sendiri oleh orang atau pihak yang hadir pada waktu kejadian yang digambarkan tersebut berlangsung, sehingga mereka dapat dijadikan saksi (Suharsimi Arikunto, 2003:83), data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden yaitu para karyawan Srimanganti Restaurant dan Guest Hotel Grand Keisha Yogyakarta. Masing-masing karyawan itu terdiri dari seorang *Supervisor, Captain Bar, Greeter* dan 2 orang *waitree*. jadi genap ada 5 orang *staff*.

Data Sekunder sumber bahan kajian yang digambarkan oleh bukan orang yang ikut mengalami atau hadir pada waktu kejadian berlangsung (Suharsimi Arikunto, 2003:83), data yang penulis peroleh dan berkaitan dengan penelitian ini seperti sejarah, visi, misi hotel Grand Keisha Yogyakarta dan struktur organisasi Srimanganti Restaurant. Untuk visi, misi hotel Grand Keisha Yogyakarta akan di jelaskan di dalam bab 4 sedangkan untuk Struktur Organisasi Restaurant Srimanganti sudah terlampir di dalam gambar lampiran bagian akhir.

Pengumpulan Data melalui Observasi, yaitu dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung di tempat penelitian terhadap Manajer, Staff, and Tamu Restaurant Srimanganti Hotel Grand Keisha Yogyakarta. Selain itu juga dilakukan *interview* atau wawancara terhadap responden yang sama dan dokumentasi yang diperoleh dari lokasi penelitian berupa foto, brosur dan lain-lain. Untuk foto, brosur, dan sebagainya sudah terlampir di dalam lampiran berikut beserta pertanyaan yang sudah saya tanyakan kepada 5 orang *staff* itu yang terdiri dari Supervisor, Captain, Greeter, dan waitress.

1. Observasi.

Observasi (menurut Arifin 2011) yaitu suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif dan rasional mengenai berbagai fenomena, baik dalam situasi yang

sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu (menurut Satori & Komariah 2011:105) adalah pengamatan terhadap suatu obyek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Secara langsung dengan terlibat ke lapangan dengan melibatkan seluruh panca indera. Dalam Penelitian ini penulis melakukan observasi di F&B Service di Srimanganti Restaurant Hotel Grand Keisha Yogyakarta. Dengan mengamati objek secara langsung agar penulis mendapatkan data yang diperlukan untuk penelitian ini.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana 2 orang atau lebih berhadapan secara fisik (Setyadin Dalam Gunawan, 2013:160). Wawancara mendalam (in depth interview) dilakukan pada supervisor dan staff Srimanganti Restaurant. Wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur, penulis mengajukan pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya pertanyaannya bisa di temukan di dalam bab 4 yang berkaitan dengan kerangka pemikiran antara X1 berkaitan dengan Y1.

3. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006:158) “Dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, rapat, agenda, dan sebagainya.” Maka dalam teknik dokumentasi ini penulis mengumpulkan data dengan melakukan pencatatan, pengambilan gambar dan memanfaatkan data yang mempunyai hubungan dengan topik penelitian. diambil langsung di dalam Restaurant Srimanganti, Hotel Grand Keisha Yogyakarta.

4. Studi Pustaka

Studi pustaka, menurut Nazir (2013, h. 93) teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Hal ini juga dilakukan untuk mendapatkan data sekunder yang akan digunakan sebagai landasan perbandingan antara teori dengan prakteknya di lapangan. Data sekunder melalui metode ini diperoleh dengan browsing di internet, membaca berbagai literatur, hasil kajian dari peneliti terdahulu, catatan perkuliahan, serta sumber-sumber lain yang relevan,serta dari perpustakaan.

Teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah penelitian deskriptif (*Descriptive Research*) yaitu bertujuan mengetahui secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Contoh : Survei mengenai kebutuhan tenaga, kebutuhan pendidikan dan keterampilan, pendapatan umum dan lain-lain. Menurut Sugiyono (2005:21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas, untuk sistem wawancaranya pun menggunakan sistem wawancara mendalam yang tidak terstruktur, untuk pengolahan dalam menemukan data data inipun menggunakan pendekatan dengan sistem wawancara mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Dunia Perhotelan Kualitas Pramusaji sangatlah penting di sebuah Restaurant, dikarenakan kualitas pramusaji sangatlah penting untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik serta bertanggung jawab terhadap tamu yang singgah di area restaurant

tersebut untuk menikmati hidangan yang disajikan sehingga tamu merasa puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang pramusaji. Dalam skripsi ini menganalisis tentang kualitas pramusaji untuk meningkatkan kepuasan tamu di Restaurant Srimanganti hotel Grand Keisha Yogyakarta.

Berikut Hasil Guest Comment dari Traveloka di Hotel Grand Keisha Yogyakarta berdasarkan pelayanan:

NO	NAMA TAMU	NOMOR KAMAR	KEPUASAN TAMU TERHADAP PELAYANAN		
			PUAS	SEDANG	SANGAT PUAS
1	GEMANG	325	-	-	V
2	ARGO W.	340	-	-	V
3	WAHYUDI	315	-	-	V
4	MURNIYATI L.W.	350	-	-	V
5	<u>KURNIADHE P.</u>	415	-	-	V
6	ERVINA R.	615	-	-	V
7	<u>FAIZAL D.D</u>	621	-	-	V
8	M.Y.H	513	-	-	V
9	<u>BELLA F.</u>	412	-	-	V
10	MERIANA V.	413	-	-	V
11	THIO H.T.	410	-	-	V
12	IGNATIUS	401	-	-	V
13	NADIRA	615	-	-	v

Berdasarkan Tabel Traveloka ulasan *Guest Comment* yang saya ambil dari keterangan Traveloka diatas menjelaskan bahwa kualitas pelayanan di Srimanganti Restoran Hotel Grand Keisha Yogyakarta sangat baik dan menyenangkan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh tamu tersebut hal ini terbukti dengan komentar yang berhasil saya rekap, dari 13 *Guest Comment* dari keterangan Traveloka sebanyak 12 orang ditambah 1 orang dengan proses wawancara mereka berkomentar bahwa dengan adanya kualitas pelayanan dan merekomendasikan untuk mengunjungi Restaurant Srimanganti lagi pada waktu tertentu dan pastinya akan mengunjungi Hotel Grand Keisha Yogyakarta. Hal ini saya temui di berbagai komentar dari yang pertama menyatakan bahwa hotel Grand keisha sudah

cukup bagus dalam hal pelayanan karyawannya ramah tamah, selanjutnya untuk kualitas makanan yang dihidangkan di sebuah Restoran Srimanganti sudah cukup baik, *service good, very nice food in the Restaurant Srimanganti, service good*, makanannya sangat luar biasa, pelayanannya pun dimanjakan dengan sangat baik, staffnya ramah, murah senyum dan yang pelayanannya bagus bisa *direkomendasikan*.

Apabila ada acara di Jogja lagi bisa langsung *booking* hotel di Grand Keisha Yogyakarta, untuk layanan di sebuah *Restaurant Srimanganti* ini sudah tidak diragukan lagi untuk pelayanannya sungguh *very good*, banyak tamu yang terkesan dan banyak tamu yang memiliki pengalaman tersendiri selama menikmati pelayanan di Srimanganti Restaurant yang tentunya sungguh luar biasa well, cukup terkesan karena makanan yang dihidangkan sangat menjunjung tinggi budaya lokal, banyak jajanan pasar yang ditemui oleh tamu di *restaurant srimanganti*.

Minuman tradisional seperti Djamu dengan staff berpakaian ala mbok jamu, sangat unik menurut mereka, bahkan sudah banyak tamu yang tiap kali berlibur atau bisnis di kota Yogyakarta sudah pasti datang kembali ke hotel Grand Keisha Yogyakarta tentunya untuk menikmati hidangan yang ada di Srimanganti Restaurant, banyak tamu yang berkomentar positif bahwa hotel ini Grand Keisha sangat perfect hal ini diukur dari mulai tamu *c/i* hingga tamu *c/o* banyak pelayanan yang tak terlewatkan sedikitpun bahkan bila ada yang mereka kenal tak sekalipun mereka hanya menyambut dengan sebutan pak, pasti disertai dengan ucapan selamat dan diikuti namanya serta dia tahu makanan apa yang sering dipesan dan bahkan tak pernah sekalipun mereka mengabaikan tamu. untuk layanan service sangat *excellent* semua itu diukur dari *responsiveness, reliability, assurance*, buktinya ada rasa simpati and empati terhadap tamu cukup tinggi. Untuk hal harga, pelayanan sudah memadai untuk fasilitas hotel standart bintang 4 ini tamu merasa terpuaskan dalam segi layanan yang ada di restaurant. Hanya saja ada masukan dari tamu sedikit tentang kolam Renang

dan area parkirnya kurang luas itu saja keluhan dari mereka.

Pelayanan yang saya rekap dari 13 Guest Comment yang berhasil saya rekap untuk point positifnya untuk negatifnya saya tidak menemukan didalam Guest Comment. Akan tetapi untuk wawancara langsung saya berhasil mendapatkan masukan positif dari salah satu tamu yang bernama ibu Nadira Ekawati, beliau mengatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang pramusaji untuknya, dalam wawancara beliau sedikit memberikan masukan agar letak pembuatan minuman tidak terlalu jauh dengan restaurant karena itu kurang efektif untuk penyajiannya minumannya, adakalanya bila diadakan sistem lay-out. Berikut wawancara yang berhasil saya lakukan bersama ibu nadira. Proses wawancara antara peneliti dengan tamu (Ibu Nadira) sebagai berikut :

1. Menurut Ibu Nadira Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pelayan pramusaji apakah sudah sesuai dengan standart Hotel bintang 4 ? Menurut Ibu Nadira sudah cukup bagus dan sesuai dengan hotel bintang 4.
2. Menurut Ibu Nadira apakah ibu sudah merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pramusaji untuk ibu,? Saya puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *staff* yang ada di restoran terutama, karena mereka *friendly*, sopan, mereka sangat istimewa dalam hal melayani sangat professional karena menerapkan standart yang ada di restoran Srimanganti.
3. Menurut Ibu Nadira apakah pelayanan pramusaji sudah bisa dikatakan cepat tanggap terhadap apa yang menjadi kebutuhan ibu? Menurut saya sudah lumayan baik sekali, dan cukup baik untuk dijadikan contoh bagi *staff* yang ada di hotel lain.
4. Menurut Ibu Nadira apakah makanan dan minuman yang disajikan cukup efektif dan efisien? Menurut saya sudah lumayan baik, untuk hal makanan namun bila untuk hal minuman masih kurang efektif dikarenakan jarak antara pembuatan minuman dengan restoran lumayan cukup jauh disamping itu untuk pramusajinya ada kalanya diberikan 2 orang supaya lebih terbantu dalam hal

melayani pembuatan minuman sampai menyajikan minuman ke restoran dan ada baiknya bila di dalam restoran Srimanganti memiliki pembuatan minuman sendiri supaya lebih efektif juga jadi tidak jauh juga dalam pembuatan maupun penyajian,ada kalanya dibuat *stay-layout*.

5. Menurut Ibu Nadira bagaimana sikap karyawan pramusaji dalam melayani tamu? Wah, *friendly* sekali, baik, sopan, cepat tanggap terhadap apa yang dibutuhkan oleh tamu, *very good*.

Selanjutnya Adakah Masukan untuk Restaurant Srimanganti, terutama dalam segi pelayanan? Untuk segi pelayanan sudah lumayan bagus, *good* tetap dipertahankan serta ditingkatkan terus menerus selanjutnya untuk masukan hanya jarak antara pembuatan minuman dengan restoran kalo bisa dekat jangan terlalu jauh karena di samping kurang efektif dan efisien kasihan juga untuk *staf nya* itu saja, masukan sekaligus saran kalo bisa dibuat *stay layout* di dalam restaurant Srimanganti. Tetap dipertahankan pelayanan,kualitasnya supaya menjadi jauh lebih baik lagi untuk kedepannya.

Dari serangkaian penelitian dan hasil olah data yang dilakukan terbukti bahwa dengan kinerja karyawan yang memiliki kualitas pelayanan yang bagus mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Berdasarkan faktor-faktor yang ada di dalam kualitas pelayanan di Srimanganti Restaurant, yaitu:

1. Berdasarkan faktor *Tangible* (Bukti/nyata) di Restaurant Srimanganti, seluruh karyawan telah memiliki keterampilan dan sarana komunikasi yang telah memenuhi standart yang berlaku,hal ini didasarkan atas hasil observasi,wawancara dan analisis dokumen tentang bukti nyata karyawan di restoran. *Tangibles* meliputi fasilitas fisik,kelengkapan alat, pegawai, dan sarana komunikasi. Maksudnya tamu meninggalkan Restaurant dalam Keadaan Bahagia, posting komentar positif terhadap pelayanan pramusaji lewat ulasan Traveloka,tamu datang kembali untuk menginap,sering mengadakan acara seperti meeting,wedding

dan sebagainya bisa dilihat di dalam gambar lampiran bagian akhir.

2. Berdasarkan faktor *Reliability* (keandalan) di Restaurant Srimanganti, kemampuan seluruh karyawan telah memenuhi standar yang berlaku,hal ini didasarkan atas hasil observasi,wawancara dan analisa dokumen tentang keandalan karyawan. *Reliability* di Srimanganti Restaurant sudah sesuai dengan definisi menurut ahli parasuraman dkk bahwa kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Seperti memberikan sebuah kenangan seperti *souvenir*, bingkisan khusus terhadap tamu, makanan yang sudah disediakan khusus untuknya seperti *cake welcome* sehingga tamu merasa diistimewakan sehingga membuat nyaman serta ingin kembali ke *Restaurant Srimanganti*. Dibuktikan di bagian lampiran.
3. Berdasarkan faktor *Responsiveness* (ketanggapan) di Restoran Srimanganti, seluruh karyawan telah memenuhi standart yang berlaku, hal ini didasarkan atas hasil observasi, wawancara dan analisis dokumen tentang ketanggapan karyawan. *Responsiveness* di Srimanganti *Restaurant* sudah sesuai definisi menurut ahli bahwa kemampuan para staff untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.bisa dibuktikan di dalam lampiran.
4. Berdasarkan faktor *Assurance* (jaminan) di Restaurant Srimanganti, seluruh karyawan mampu memberikan jaminan dalam kenyamanan di Restaurant, hal ini didasarkan atas hasil observasi, wawancara, dan analisis dokumen tentang jaminan dari karyawan restoran. *Assurance* di Srimanganti Restaurant sudah sesuai dengan definisi menurut ahli parasuraman dkk bahwa mencakup kemampuan, kesopanan dan keraguan-keraguan. Bisa dibuktikan di dalam lampiran.
5. Berdasarkan faktor *Emphaty* (perhatian) di *Restaurant Srimanganti*, seluruh karyawan bisa memberi perhatian untuk memenuhi keinginan tamu,hal ini didasarkan atas hasil

observasi, wawancara dan analisis dokumen tentang perhatian dari karyawan restoran. Empathy di Srimanganti *Restaurant* sudah sesuai definisi menurut ahli bahwa kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan konsumen.

Berdasarkan faktor-faktor yang menentukan kepuasan tamu di Srimanganti restaurant yaitu :

1. Berdasarkan faktor kualitas produk di Srimanganti *Restaurant* seluruh aspek dari produk yang ada di Srimanganti Restaurant sudah dapat untuk memperoleh kepuasan dari tamu, hal ini didasarkan atas hasil observasi, wawancara dan analisis dokumen tentang kualitas produk yang ada di restoran, kualitas produk di Srimanganti Restaurant sudah sesuai dengan definisi menurut ahli bahwa kualitas produk yang disampaikan memiliki 6 dimensi yaitu : *performance, reliability, durability, corformance dan desain*.
2. Berdasarkan faktor harga di Restaurant Srimanganti sudah bisa meliputi aspek yang mampu mendapatkan kepuasan dari tamu, hal ini didasarkan dari hasil observasi, wawancara, analisa dokumen tentang harga di restoran. Faktor harga di srimanganti restaurant sudah sesuai definisi menurut ahli bahwa harga cukup standart adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
3. Berdasarkan faktor kualitas pelayanan di Restaurant Srimanganti seluruh karyawan telah memenuhi standart yang berlaku, hal ini didasarkan atas hasil observasi, wawancara dan analisis dokumen tentang kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan di srimanganti restaurant sudah sesuai definisi menurut ahli bahwa kualitas pelayanan sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia.
4. Berdasarkan faktor emosi di *restaurant* Srimanganti ini menjadi hal yang penting dalam memperoleh kepuasan tamu, hal ini didasarkan atas hasil observasi, wawancara, dan analisis dokumen tentang faktor emosi.

Faktor emosi di Srimanganti *restaurant* sudah sesuai definisi menurut ahli bahwa untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti mobil, kosmetik, pakaian dan lain-lain, *driver* kepuasan pelanggan ini sangat memegang peran penting.

5. Berdasarkan faktor kemudahan di Restaurant Srimanganti ,hal yang bisa membuat tamu bisa mendapatkan apapun yang dibutuhkan sesuai keinginan di Restaurant adalah aspek penting untuk mencapai kepuasan tamu, hal ini didasarkan atas hasil observasi, wawancara dan analisis dokumen tentang faktor kemudahan. Faktor kemudahan di Srimanganti *Restaurant* sudah sesuai dengan definisi menurut ahli bahwa pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pramusaji di Srimanganti Restaurant Hotel Grand Keisha Yogyakarta sudah memiliki standart yang sesuai dengan yang diterapkan di Restaurant Srimanganti, hal ini dibuktikan dengan pramusaji sudah melaksanakan standart operasional prosedur yang meliputi *standart Grooming* dan *Standart Sequence of Service* yaitu tata cara melayani tamu dari awal sampai dengan selesai, seperti mulai menyapa tamu yang datang ke restoran, menanyakan dari kamar nomor berapa atau apakah sudah melakukan reservasi sebelumnya selanjutnya mengantarkan tamu ke meja yang diharapkan oleh tamu tersebut memberikan buku menu dan menulis pesanan tamu, mengantarkan pesanan tamu sesuai dengan permintaan tamu tersebut dengan baik selanjutnya setelah tamu selesai makan kemudian tawarkan bantuan lainnya apakah ada yang bisa di bantu lagi seperti apakah tamu tersebut mau menambah lagi makanan atau minuman jika tidak selanjutnya berikan bill terhadap tamu tersebut tentang tagihannya.

Kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu di Srimanganti Restaurant yang

sudah cukup bagus, karena di dalam sebuah pelayanan pramusaji sudah menerapkan komponen-komponen yang ada di dalam kerangka pemikiran terutama dalam segi menurut parasuraman dkk yaitu *Tangible* (Bukti Nyata), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Perhatian) itu merupakan komponen dari kualitas pelayanan pramusaji serta menurut Handi Irawan (2003:47), yaitu Kemudahan pelanggan (*Repeater*). Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Selanjutnya Faktor emosi ini yang merupakan komponen untuk kepuasan tamu, semua kerangka pemikiran tentang kualitas pelayanan pramusaji berhubungan dengan kepuasan tamu, hal ini dibuktikan dengan adanya tamu yang datang kembali dan merekomendasikan Srimanganti Restaurant Hotel Grand Keisha Yogyakarta pada Rekan Bisnisnya, terutama ke koleganya serta masyarakat luas, disamping itu sering dijadikan *Event Meeting*, Arisan, Ulang Tahun, dan *Wedding* dan sebagainya. pelayanan yang diberikan selalu maksimal, hal ini dapat dilihat dari *Guest Comment*. Yang sudah memberikan banyak komentar baik karena terpuaskan oleh acara tersebut cukup berjalan dengan sangat baik. Selanjutnya dengan mereka merekomendasikan bahwa di hotel Grand Keisha Yogyakarta pelayanannya sangat bagus serta memuaskan, untuk soal harganya pun terjangkau sesuai dengan tampilan produk yang diinginkan, untuk *hygiene and* sanitasinya terjaga kualitasnya pelayanannya cukup bagus untuk faktor emosi yang dimaksudkan, yaitu perhatian yang dituangkan dari seorang pramusaji kepada tamu sangat baik, mereka bisa mengerti apa yang diinginkan oleh tamu maupun apa yang tidak dibutuhkan oleh tamu hal ini akan dibuktikan di dalam gambar lampiran.

Berdasarkan Hasil Penelitian yang sudah saya teliti dalam hal ini Penulis menemui beberapa faktor kelemahan di dalam Pelayanan Pramusaji untuk meningkatkan kepuasan tamu. Pelayanan sudah cukup bagus tamu merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang pramusaji untuk tamu apa yang mereka butuhkan serta apa yang mereka tidak

butuhkan, untuk pelayanan sudah sangat baik, untuk staff sangat *friendly*, ramah, baik, sopan, mereka sangat memperhatikan betul terhadap tamu tersebut rasa perhatian seperti rasa *emphaty* mereka kepada tamu tersebut, mereka memberikan pelayanan yang cukup baik sesuai dengan *SOP Sequence of Service* yang ada di restoran Srimanganti, kemudian mereka menjadi pendengar yang cukup baik terhadap keluh kesah tamu, selain itu ada masukan saran dari tamu tersebut untuk di dalam restoran Srimanganti diadakan *style layout* supaya lebih efisien dan efektif dalam pembuatan minuman dikarenakan jarak antara pembuatan minuman dengan restoran cukup jauh, maka ada baiknya bila diterapkan *style layout* supaya pembuatan minuman serta penyajian minuman akan jauh lebih baik lagi. tujuannya demi kelancaran dalam pelayanan pramusaji khususnya dalam bidang *beverage* (minuman).

Daftar Pustaka

- Adi S, 2003:67 *Pengertian Peningkatan Tamu*.
- Arikunto, S 2006, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Bumi Aksara
- Agus Sulastiyono 2011:5, *Manajemen Penyelenggara Hotel*, Bandung Alfabeta.
- Atmojo, M. W. 2005, *Restaurant dan Segala Permasalahannya*: CV. Andi Offset, Yogyakarta
- Atmodjo, 2005:7 *Pengertian Restaurant*, Jakarta
- Barata, 2003:30, *Pengertian Service Excellent*.
- Bataafi, 2005:4, *Manajemen Penyelenggara Hotel*, Bandung.
- Handi Irawan: 2003:37 *Faktor faktor yang Menentukan Kepuasan Tamu*.
- Heldin Manurung dan Trizno Tarmoezi, Januari 2002:2, *Manajemen Front Office Hotel*, Jakarta.

KBBI,2001:9, *Ilmu Manajemen Perhotelan*, BANDUNG Alfabeta.

Kotler & Armstong 2012:36, *Manajemen Penyelenggara Hotel*, Jakarta.

Lovelock dan Wirtz 2011:74,*Nilai Pelanggan di Dalam Hotel*, Jakarta.

Marsum W.A,2005 *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Edisi IV, Andi Yogyakarta.

Nazir,M 2011, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia.

Sugiyono,2007, *Penelitian dan Implikasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka

Sujatno,A.B 2011,*Hospitality : Secret Skill Attitude And Performance For Restaurant Manager*, Edisi pertama Yogyakarta: Andi.

Sampara Dalam Sinambela,2011:5, *Pengertian Pelayanan*.

Tjiptono,2007 *Pengertian Kualitas Pelayanan*.

Tjiptuno Fandy,2001:17. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta.

Walker 2004, *Pengertian Restaurant*, Bandung

<https://www.traveloka.com/n-thhotel/indonesia/grand-keisha-yogyakarta-3000010040445>