

PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN TAMU DI LIND'S ICE CREAM DAN RESTO  
PAPANDAYAN SEMARANG

Oleh:  
Andri Yanusman Amazihono <sup>1</sup>

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Lind's Ice Cream dan Resto Papandayan Semarang yang bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, serta untuk mengetahui variable yang mana yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan tamu. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah survey dengan analisis kuantitatif. Jumlah sample dalam penelitian ini sebanyak 86 responden yang berkunjung di Lind's Ice Cream dan Resto Papandayan Semarang. Berdasarkan hasil hitung SPSS, hipotesis pada taraf teruji signifikan dan positif berpengaruh dengan persamaan regresi, Serta terbukti bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan tamu dengan koefisien regresi sebesar 0,794 kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan yang paling berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu di Lind's Ice Cream dan Resto Papandayan Semarang.

Kata kunci: Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan tamu

ABSTRACT

This research was conducted at Lind's Ice Cream and Resto Papandayan Semarang which aims to analyze and explain the influence of location and service quality on guest satisfaction, as well as to determine which variables have the most dominant influence on guest satisfaction. The method used in this research is a survey with quantitative analysis. The number of samples in this study were 86 respondents who visited Lind's Ice Cream and Resto Papandayan Semarang. Based on the results of SPSS calculations, the hypothesis at the tested level is significant and has a positive effect on the regression equation, And it is proven that the service quality variable has the most dominant effect on guest satisfaction with a regression coefficient of 0.794. The conclusion of this study is that The quality of service that has the most positive effect on guest satisfaction at Lind's Ice Cream and Resto Papandayan Semarang.

Keywords: Location, service quqlity and gues satisfaction

<sup>1</sup> STIEPARI Semarang

## PENDAHULUAN

Perkembangan persaingan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang sangat menarik untuk kita simak, terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin terbuka membuka peluang pengusaha asing untuk turut berkompetisi dalam menjangkau konsumen lokal. Dampak globalisasi menyebabkan industry jasa yang terdiri dari berbagai macam industry seperti industry telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan perhotelan berkembang dengan cepat (Zeithaml & Bit, 2003).

Secara etimologis istilah restoran berasal dari kata dalam bahasa Inggris *restore* yang berarti memulihkan kembali kondisi. Dari asal kata serta melihat kenyataan yang ada, istilah restoran dapat diartikan sebagai tempat yang berfungsi untuk menyengatkan kembali kondisi seseorang dengan menyediakan kemudahan makan dan minum. Ini berarti produk dalam bisnis restoran tidak hanya bersifat fisik (*tangible products*) melainkan juga bersifat non fisik (*intangible products*).

Konsumen pada zaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk kualitas pelayanan menjadi pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan.

Dimensi kualitas pelayanan yang bisa diimplementasikan dengan baik merupakan faktor kunci yang memiliki pengaruh bagi keberhasilan sebuah restoran karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan yang dirasakan dapat mendorong tamu untuk kembali ke restoran sehingga menimbulkan hal yang positif bagi pihak restoran.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antar prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan (Kotler, 2005). Jadi Kepuasan Tamu dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sangat baik dan dapat dirasakan oleh tamu. Kepuasan tamu akan muncul apabila restoran memiliki standar kualitas pelayanan yang memadai.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, factual, dan akurat dengan membuat angket pada responden yang akan menjawab pertanyaan tentang Lokasi, Kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Lind's Ice Cream dan Resto Papandayan Semarang. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2014 :57). Jumlah populasi di Lind's Ice Cream dan Resto Papandayan Semarang sekitar 3800. Penelitian ini menggunakan desain penelitian regresi dan korelasi yang merupakan garis trend dari suatu kegiatan atau variable yang terdiri dari 2 faktor atau lebih. Korelasi yaitu untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variable Y (dependen) dengan variable X (independen) dalam suatu kegiatan tertentu. Regresi yaitu mempelajari hubungan atau pengaruh antara variable sehingga dari hubungan yang ada dapat ditaksir nilai variable yang satu jika variable lainnya diketahui.

## HASIL PEMBAHASAN

### Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Tamu di Lind's Ice Cream dan Resto Papandayan Semarang

Uji hipotesis 1 hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup positif dari variabel Lokasi terhadap kepuasan tamu. Hal ini didukung dengan koefisien regresi Lokasi sebesar 0,056 dengan tingkat signifikansi  $0,440 > 0,05$ , hal ini berarti terdapat pengaruh yang cukup positif terhadap variabel Lokasi terhadap kepuasan tamu. Hal ini berarti Hipotesis Pertama Ditolak.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Lind's Ice Cream dan Resto Papandayan Semarang.

Uji hipotesis 2 hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Hal ini didukung dengan koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,794 dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ , hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Hal ini berarti Hipotesis kedua



diterima. Dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan menentukan kepuasan tamu di Lind's Ice Cream dan Resto Papandayan Semarang.

Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Tamu di Lind's Ice Cream dan Resto Papandayan Semarang.

Uji hipotesis 3 hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Lind's Ice Cream dan Resto Papandayan Semarang. Hal ini diperkuat dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu sebesar  $87,665 > 3,11$  jadi simpulannya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh positif dan signifikan variabel Lokasi dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Dengan demikian semakin baik variabel lokasi dan kualitas pelayanan maka semakin puas tamu akan berkunjung di Lind's Ice Cream dan Resto Papandayan Semarang.

Variabel Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan tamu

Dari 2 variabel yang diteliti variabel Kualitas pelayanan merupakan paling berpengaruh dan dominan terhadap kepuasan tamu di Lind's Ice Cream dan Resto Papandayan Semarang. Hal ini didukung dengan koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,794 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,00 < 0,05$  dibandingkan dengan koefisien regresi variabel Lokasi yang lebih kecil sebesar 0,056 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,440 > 0,05$ . Hal ini juga dapat dilihat pada tanggapan responden terhadap variabel tersebut. Tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa responden dominan menyatakan setuju terhadap pernyataan-pernyataan tentang Kualitas pelayanan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan adalah sebagai berikut, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tidak Ada pengaruh Variabel Lokasi terhadap kepuasan tamu di Lind's Ice Cream dan Resto Papandayan Semarang
2. Ada pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan tamu di Lind's Ice Cream dan Resto Papandayan Semarang.

3. Ada pengaruh Variabel Lokasi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu di Lind's Ice Cream dan Resto Papandayan Semarang.
4. Variabel Kualitas pelayanan yang dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Tamu di Lind's Ice Cream dan Resto Papandayan Semarang dibanding variabel Lokasi

### Saran

Dari hasil pengujian penelitian, analisis data, serta pengujian hipotesis yang telah dilakukan oleh penulis, maka terdapat saran untuk berbagai pihak yang terikat, diantaranya adalah :

- a) Dari hasil penelitian pada variabel Lokasi, semua dimensi mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kepuasan tamu, namun pada dimensi strategis yang dimana lokasi restoran Lind's Ice Cream dan Resto Papandayan Semarang yang kurang strategis dan jauh dari pusat kota alangkah baiknya jika restoran Lind's Ice Cream dan Resto Papandayan Semarang berada di pusat kota dan memudahkan tamu untuk berkunjung.
- b) Dari hasil penelitian didapat variabel Kualitas Pelayanan yang memiliki indikator pernyataan terendah adalah karyawan Lind's Ice Cream dan Resto Papandayan Semarang mampu menjawab pertanyaan tamu dengan baik dan mampu berkomunikasi dengan baik menggunakan bahasa asing. Untuk itu pihak owner restoran bisa memberikan kelas tambahan untuk belajar meningkatkan dalam menggunakan bahasa asing kepada tamu.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2010. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*, Jakarta : Rineka cipta
- Atmawati 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Deoartment Store di Solo Grand Mall*. Jurnal Daya Saing: Program MM-UMS
- Ghozali ,I 2002. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*, Semarang : Universitas Dipenogoro.
- Hariyati , Ratih 2005, *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*, Bandung : Alfabeta.

- Heizer, Jay & Barry Render, 2015 Manajemen Operasi, Edisi II, Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler dan Keller, 2012. Manajemen pemasaran edisi ketigabelas jilid 1 dan 2 diahlihabaskan oleh Bob sabran Jakarta : Erlangga
- Kotler ,Philip & A.B Susanto 2000, Manajemen pemasaran jasa di Indonesia, analisis perencanaan, implementasi dan pengendalian, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_ 2 Manajemen Pemasaran, Jilid I Edisi bahasa Indonesia, Jakarta : PT Indek.
- ~~Kotler~~, 2005 Manajemen Pemasaran, (Terjemahan Edisi Kesebelas Jilid 1) Jakarta: Gramedia.
- Kotler, Philip. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran (Terjemahan, Edisi ke-12 Jilid 1 ) Jakarta : PT Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, 2006. Manajemen pemasaran, Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R Hamdani, 2009 Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta : Salemba Empat
- Nasution, M, N 2005, Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) Jakarta : Salemba Empat.
- Puspita Dewi, Sylvia agnu, 2020. Pengaruh Kualitas Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu di The Alaska Hotel Semarang. STIEPARI SEMARANG.
- Reggy, Dimas, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu di Star Hotel Semarang. STIEPARI SEMARANG.
- Sevilla, 2007 Research Methods, Quezon City : Rex Printing Company.
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Bisnis, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2014. Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.
- Suryada, M Liga Octavia, Vanny 2015 Pengantar Pemasaran Pariwisata, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius 2005, Service quality, dan statisfaction, Edisi II, Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy 2006. Manajemen jasa Yogyakarta : Andi.
- Zeithaml & Bit, 2003 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Bismo Kediri.