

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh simultan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggandengan nilai F hitung sebesar  $85.846 > F$  tabel sebesar 2.0129 dengan tingkatan signifikansi tabel sebesar  $0.000 < 0.05$ , dengan demikian  $H_a$  : diterima dan  $H_o$  :ditolak. Oleh karena itu F hitung ( $.85,846$ )  $> F$  tabel ( 2.0129) dan tingkat signifikasinya  $0.000 < 0.05$  menunjukkan bahwa variabel bebas secara bersama- sama adalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan demikian hipotesa pertama di terima
2. Dari kelima dimensi kualitas pelayan (*tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) yang memiliki dominan kualitas pelayanan adalah *reliability* yang di buktikan dengan hasil koefisien beta paling besar diantara dimensi lainnya yaitu 0,328 dengan demikian hipotesa kedua dinyatakan di terima.
3. Diketahui bahwa koefisien determinasi ( $r^2$  square) = 0,896, artinya variabel bebas secara bersama–sama mempengaruhi variabel tidak bebas sebesar 89,6% sisanya sebesar 10,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang

tidak dimasukkan dalam model penelitian dengan demikian hipotesa ketiga di terima

Sehingga kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang datang ke Pawonsari Restoran di Forriz Hotel Yogyakarta.

## **B. Saran**

Berdasarkan simpulan dan pembahasan hasil penelitian, saran yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Bagi Pengelola

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti memberikan saran kepada pengelola agar hendaknya mempertahankan kualitas pelayanan yang terbagun cukup baik bagi para wisatawan kemudian menambahkan kekurangan fasilitas yang masih kurang di Forriz Hotel Yogyakarta agar dapat memberikan kepuasan lebih bagi para pelanggan yang akan datang.

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Disarankan untuk peneliti selanjutnya menggunakan metode yang lain untuk peneliti berikutnya. Misalnya wawancara mendalam kepada narasumber atau pelanggan sehingga informasi yang di peroleh lebih bervariasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dabholkar, P.A. (2012), “The convergence of customer satisfaction and service quality evaluations with increasing customer patronage”, *Journal of Customer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Vol. 8
- Donni Junni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Edvardsson, (2005), *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*”; Fandy Tjiptono, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Misbahudin, Iqbal Hasan, (2013), *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Nasution, M. Nur. 2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, V. A. (2011). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. *Service Quality*, 2015-220.
- Santoso, S. (2010). *Mastering SPSS 18*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Siyoto, Sandu., & Sodik, Ali. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- .....(2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

.....(2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :Alfabeta, CV.

Sutrisno Hadi, 2013, *Metodologi Research*, Andi Offset, Yogyakarta

Suyono, Joko. 2004. *Food Service Management*. Bandung: Enhai Press.

Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2005. *Pemasaran Strategic*. Yogyakarta: Andi.

.....(2011). *Service Quality Management & Guest Satisfaction*.

Yogyakarta: Andi.

.....(2012). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.

Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. (1993). *Service Marketing, International edition, Mcgraw-Hill*, London.

.....The Behavioral Consequences of Service Quality, Journal Of Marketing.

# **LAMPIRAN**



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
 YOGYAKARTA**

Jl. Laksa Adisucipto Km 8 (Tondo), Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta 55281  
 Telp / fax : (0274) 495115 - 495114 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yohim.co.id

Nomor : 486/Q.AMPTA/III/2021  
 Hal : Pemberitahuan Penelitian

Yogyakarta, 27 Maret 2021

Kepada Yth  
 Ibu Ririn Machlisul al uls  
 Executive Secretary  
 Jl. Hos Cokroaminoto No. 60, Pakuncen,  
 Winbraja  
 Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di  
 Food And Beverage Service Pawonsari Restaurant Forritz Hotel, Yogyakarta  
 selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 29 Maret 2021 sampai dengan  
 tanggal 29 April 2021, bagi mahasiswa kami dari Jurusan D IV Pengelolaan  
 Perhotelan;

Nama Mahasiswa : Guntur Widaksana  
 No Mahasiswa : 515200371  
 Semester : VII (Delapan).

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan  
 penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul :  
**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI TERHADAP  
 KEPUASAN PELANGGAN DI PAWONSARI RESTAURANT FORRIZ  
 HOTEL YOGYAKARTA"**. Proposal Penelitian akan dilampirkan oleh  
 mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami  
 Ketua

Drs. H. H. H. M. M.

Terselamat  
 - File



## SURAT KETERANGAN

326/FSG-HR/XII/2021

Sehubungan dengan surat dari Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Nomor : 486/Q.AMPTA/III/2021, hal : permohonan penelitian tertanggal 29 Maret 2021, maka Forriz Hotel Yogyakarta dengan ini menerangkan mahasiswa dibawah ini :

Nama : Guntur Wicaksono  
No Mahasiswa : 319200371  
Semester : VIII  
Prodi : Pengelolaan Perhotelan  
Jenjang : D4

Benar telah mengadakan penelitian di Forriz Hotel pada tanggal 29 Maret 2021 – 29 April 2021 guna melengkapi data pada Laporan Penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PAWONSARI RESTAURANT FORRIZ HOTEL YOGYAKARTA”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 27 Desember 2021

## **KUESIONER PENELITIAN**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap  
Kepuasan Pelanggan di Pawonsari *Restaurant Forriz*  
Hotel Yogyakarta

Responden yang terhormat,

Perkenalkanlah saya, Guntur Wicaksono, mahasiswa Jurusan Manajemen Perhotelan / Administrasi Hotel di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA, sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya. Apabila Anda berusia minimal 17 tahun, pernah datang atau berkunjung ke Pawonsari *Restaurant Forriz* Hotel Yogyakarta minimal 2 kali dalam 3 bulan terakhir, dan berdomisili di Yogyakarta maupun di luar Yogyakarta, mohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu mengisi/menjawab daftar pernyataan di bawah ini dengan jujur dan benar. Data yang saya peroleh hanya akan digunakan untuk keperluan menyusun skripsi saja. Saya mengucapkan banyak terima kasih atas partisipasi yang anda berikan.

Hormat Saya

GunturWicaksono



**Berilah tanda (x) pada jawaban yang anda pilih.**

**Bagian I (Karakteristik Responden)**

1. Jenis kelamin:
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia anda saat ini:
  - a. 17-25 tahun
  - b. 26-35 tahun
  - c. 36-45 tahun
  - d. > 45 tahun
3. Frekuensi Anda berkunjung ke Pawonsari *Restaurant* Forriz Hotel Yogyakarta dalam kurun waktu 3 bulan terakhir:
  - a. 2 kali
  - b. 3 kali
  - c. > 3 kali
4. Domisili Anda saat ini:
  - a. Yogyakarta
  - b. Luar Yogyakarta

**Bagian II (Pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian)**

Keterangan:

|            |                            |          |
|------------|----------------------------|----------|
| <b>SS</b>  | <b>Sangat Setuju</b>       | <b>4</b> |
| <b>S</b>   | <b>Setuju</b>              | <b>3</b> |
| <b>TS</b>  | <b>Tidak Setuju</b>        | <b>2</b> |
| <b>STS</b> | <b>Sangat Tidak Setuju</b> | <b>1</b> |

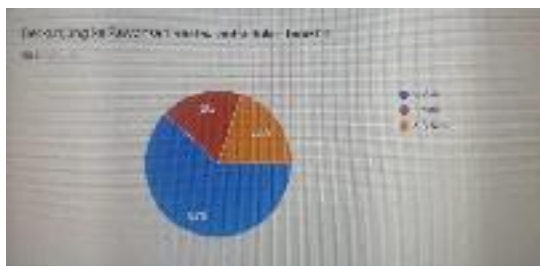
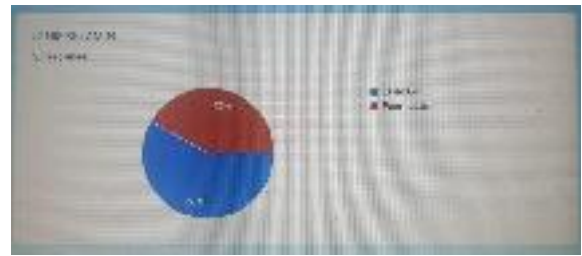
| No        | Pernyataan  | Penilaian |   |    |     |
|-----------|---|-----------|---|----|-----|
|           |   | SS        | S | TS | STS |
| <b>X1</b> | <b><i>Tangibility/Bukti Fisik</i></b>                                 |           |   |    |     |
| 1         | Makan di restoran nyaman.   |           |   |    |     |
| 2         | Penampilan pramusaji rapih.   |           |   |    |     |
| 3         | Fasilitas restoran lengkap.   |           |   |    |     |
| 4         | Design restoran menarik.  |           |   |    |     |
| <b>X2</b> | <b><i>Reliability/Keandalan</i></b>                                   |           |   |    |     |
| 1         | Pramusaji jujur dalam melayani pelanggan.                             |           |   |    |     |
| 2         | Pramusaji melayani dengan teliti dan berusaha menghindari kesalahan . |           |   |    |     |
| 3         | Pramusaji lancar dalam penyampaian produk kepada pelanggan.           |           |   |    |     |

|           |  |  |  |  |  |
|-----------|--|--|--|--|--|
| <b>X3</b> | <b><i>Responsiveness/Tanggap</i></b>   |  |  |  |  |
| 1         | Pramusaji cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah pelanggan                               |  |  |  |  |
| 2         | Komunikasi pramusaji dengan pelanggan lancar.  |  |  |  |  |
| 3         | Pramusaji siap memberikan informasi kepada pelanggan   |  |  |  |  |
| <b>X4</b> | <b><i>Assurance/Kepastian</i></b>  |  |  |  |  |
| 1         | Pelayanan Pramusaji kepada pelanggan sangat baik.  |  |  |  |  |
| 2         | Pramusaji sangat memahami apa saja kebutuhan pelanggan.                                      |  |  |  |  |
| 3         | Pramusaji memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang terdapat di pawonsari restoran. |  |  |  |  |
| <b>X5</b> | <b><i>Empathy/Empati</i></b>   |  |  |  |  |
| 1         | Perhatian pramusaji kepada pelanggan sangat baik.  |  |  |  |  |
| 2         | Pramusaji selalu memberikan salam saat pelayanan.  |  |  |  |  |
| 3         | Selalu mengutamakan kepentingan pelanggan  |  |  |  |  |

|            |                          |          |
|------------|--------------------------|----------|
| <b>STP</b> | <b>Sangat Tidak Puas</b> | <b>1</b> |
| <b>TP</b>  | <b>Tidak Puas</b>        | <b>2</b> |
| <b>P</b>   | <b>Puas</b>              | <b>3</b> |
| <b>SP</b>  | <b>Sangat Puas</b>       | <b>4</b> |

| No       | Pernyataan   | Penilaian |    |   |    |
|----------|--|-----------|----|---|----|
|          |  | STP       | TP | P | SP |
| <b>Y</b> | <b>Kepuasan Pelanggan</b>  |           |    |   |    |
| 1        | Sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai dipawonsari restoran.        |           |    |   |    |
| 2        | Pelayanan sesuai dengan yang di janjikan.                                  |           |    |   |    |
| 3        | Pelayanan cepat dan tepat.   |           |    |   |    |
| 4        | Pramusaji dalam memberikan layanan sangat ramah dan meyakinkan.            |           |    |   |    |
| 5        | Sikap dan tanggapan pramusaji terhadap komplain pelanggan sangat produktif |           |    |   |    |





**Jenis Kelamin**

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Laki-laki       | 29        | 58.0    | 58.0          | 58.0               |
| Valid Perempuan | 21        | 42.0    | 42.0          | 100.0              |
| Total           | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Usia**

|                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| < 17 Tahun        | 1         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
| 17-25 Tahun       | 27        | 54.0    | 54.0          | 56.0               |
| Valid 26-35 Tahun | 19        | 38.0    | 38.0          | 94.0               |
| 36-45 Tahun       | 3         | 6.0     | 6.0           | 100.0              |
| Total             | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Domisili**

|                       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Yogyakarta            | 15        | 30.0    | 30.0          | 30.0               |
| Valid Luar Yogyakarta | 35        | 70.0    | 70.0          | 100.0              |
| Total                 | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Frekuensi Kunjungan**

|                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 2 Kali         | 31        | 62.0    | 62.0          | 62.0               |
| 3 Kali         | 9         | 18.0    | 18.0          | 80.0               |
| Valid > 3 Kali | 10        | 20.0    | 20.0          | 100.0              |
| Total          | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .952 <sup>a</sup> | .907     | .896              | .825                       |

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 292.079        | 5  | 58.416      | 85.846 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 29.941         | 44 | .680        |        |                   |
|       | Total      | 322.020        | 49 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)     | .352                        | .881       |                           | .400  | .691 |
|       | Tangible       | .199                        | .081       | .167                      | 2.467 | .018 |
|       | Reliability    | .492                        | .119       | .328                      | 4.134 | .000 |
|       | Responsiveness | .339                        | .127       | .204                      | 2.661 | .011 |
|       | Assurance      | .255                        | .119       | .189                      | 2.137 | .038 |
|       | Emphaty        | .296                        | .112       | .203                      | 2.636 | .012 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan