BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Besarnya nilai korelasi antara variabel X dengan variabel Y adalah sebesar 0. 354, mempunyai makna kedua variabel berkorelasi rendah dan bersifat positif, artinya ketika *Sequence of service* ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan tamu.
2. Berdasarkan pengujian hipotesis besarnya nilai T hitung adalah 7.409 sedangkan T table pada taraf signifikan 5% angka kritis dengan responden atau n sebanyak 50, nilainya adalah 1.677 dengan demikian dapat disimpulkan T hitung > T tabel, maka hipotesis statistik atau Ho yang menyatakan bahwa " diduga tidak ada hubungan antara *sequence of service* dengan kepuasan tamu di Shambhala *All Day Dining Restaurant* di Cavinton Hotel Yogyakarta" ditolak , Ha diterima yaitu " Ada hubungan antara antara *sequence of service* dengan kepuasan tamu di Shambhala *All Day Dining Restaurant* di Cavinton Hotel Yogyakarta.

B. Saran

Sequence Of Service merupakan salah satu unsur yang akan membedakan sebuah restoran berkelas dengan restoran kaki lima.

Disini akan terlihat *eklusive* serta *elegance* sebuah pelayanan yang secara tidak langsung memberikan citra yang positif terhadap restoran atau perusahaan tersebut. Beberapa saran yang penulis dapat sampaikan kepada perusahaan :

1. *Sequence Of Service* harus dijalankan secara konsisten untuk mempertahankan citra yang positif serta untuk menjaga produk pelayanan yang selama ini penulis menilai sudah cukup baik
2. Pelatihan mengenai *Sequence Of Service* harus sering di lakukan, terutama untuk staff yang baru ataupun untuk siswa training atau magang
3. Manager atau level supervisor harus selalu memonitor serta melakukan evaluasi terhadap unsur pelayanan *Sequence Of Service* ini .
4. *Sequence Of Service* masuk dalam kategori salah satu unsur pelayanan wajib yang harus dijalankan oleh hotel berbintang , yang menjadi salah satu point tersendiri ketika diadakan penilaian klasifikasi bintang oleh Lembaga Sertifikasi Usaha. Sehingga unsur ini harus diperhatikan secara berkelanjutan, di evaluasi secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

Akdi Purnama. 2012. Skripsi. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.* Solo : Universitas Muhamadiyah Surakarta.

Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum. 2008. *Pengantar Akomodasi Dan Restoran.* Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Fandy Tjiptono. 2012. *Service Management*. Edisi kedua. Yogyakarta : Penerbit Andi .

Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra, 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Kotler, Philip, dan Kevin Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Penerbit INDEKS

Marsum,WA. 2008. *Bar, Minuman dan Pelayanannya* . edisi kedua . Yogyakarta :Penerbit Andi.

Marsum,WA. 2005. *Restoran Dan Segala Permasalahannya* . edisi ke empat . Yogyakarta : Penerbit Andi .

Suwantoro, Gamal. 2009. *Dasar Dasar Pariwisata*. Jakarta: Andi Yogyakarta

Santosa. 2016. *Statistika Hospitalitas.* Yogyakarta : Penerbit Deepublish.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. cetakan ke-22 . Bandung : CV. Alfabeta .

Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian.* Cetakan ke-19 . Bandung : CV Alfabeta.

Hermawan Prasetyanto, 2012. *Wahana Informasi Pariwisata Media Wisata STP AMPTA.* Yogyakarta

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH URUTAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI SHAMBHALA ALL DAY DINING RESTORAN CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA

1. IDENTITAS REPONDEN

   Nama :

   Umur :

   Jenis kelamin :

   ☐ Laki-laki

   ☐ Perempuan

   Pekerjaan :

   ☐ Pelajar

   ☐ Mahasiswa/i

   ☐ Pegawai Negeri sipil

   ☐ Wiraswasta

   ☐ Lain – lain

   Frekuensi berkunjung ke restoran :

   ☐ Satu kali

   ☐ Lebih dari satu kali

2. Petunjuk pengisian

   Pilihan jawaban terdiri dari

   SS : Sangat Setuju

   S : Setuju

   R : Ragu - Ragu

   TS : Tidak Setuju

   STS : Sangat Tidak Setuju

   Mohon diisi yang sesuai dengan jawaban anda dengan memberi tanda (√)

No.	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Petugas restoran menyambut dengan ramah ketika akan memasuki restoran					
2	Petugas restoran mengucapkan salam ketika akan memasuki restoran					
3	Petugas restoran segera mengantarkan ke tempat duduk					
4	Petugas restoran menawarkan tempat duduk di area merokok atau tidak merokok					
5	Petugas restoran membantu menarik kursi / tempat duduk					
6	Petugas restoran memperkenalkan namanya					
7	Petugas restoran segera membawakan buku menu					
8	Petugas restoran menawarkan menu promo / special di hari tersebut					
9	Petugas restoran segera mencatat pesanan makanan / minuman					
10	Petugas restoran menanyakan pembayaran pesanan akan dijadikan satu atau dipisahkan					
11	Petugas restoran mengulangi pesanan anda					
12	Petugas restoran menggunakan baki untuk membawa / menyajikan minuman					
13	Petugas restoran segera mengantarkan makanan / minuman anda					
14	Petugas restoran menyajikan makanan kepada wanita terlebih dahulu					
15	Petugas restoran menyajikan makanan dari sebelah kanan tempat duduk					
16	Petugas restoran menyajikan makanan searah dengan jarum jam					
17	Petugas restoran menyajikan pesanan sambil menyebutkan nama makanan / minuman tersebut					

18	Saya tidak menunggu lebih dari 10 menit untuk pesanan minuman					
19	Saya tidak menunggu lebih dari 25 menit untuk pesanan makanan					
20	Saat saya sedang makan 3 / 4 suap makanan petugas restoran datang dan menanyakan bagaimana rasa makanan saya					
21	Petugas restoran segera membersihkan piring yang kotor / yang sudah selesai					
22	Petugas restoran membersihakan piring yang kotor dari sebelah kanan					
23	Petugas restoran menawarkan makanan selanjutnya					
24	Setelah saya tidak menambah pesanan petugas restoran segera menanyakan apakah perlu disiapkan tagihan (nota) pembayaran					
25	Petugas restoran membawakan tagihan (nota) pembayaran dengan menggunakan stopmap nota					
26	Petugas restoran segera mengembalikan uang kembalian beserta tagihan (nota) pembayaran					
27	Petugas restoran mengucapkan terima kasih dan salam perpisahan					
28	Secara umum anda merasa puas terhadap urutan pelayanan di restoran					
29						

Correlations

		X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	X_9	X_10	X_TOTAL
X_1	Pearson Correlation	1	.567**	.773**	.503**	.439**	.435**	.329*	.503**	.368**	.447**	.712**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.002	.020	.000	.009	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X_2	Pearson Correlation	.567**	1	.813**	.712**	.440**	.190	.404**	.565**	.540**	.516**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.187	.004	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X_3	Pearson Correlation	.773**	.813**	1	.694**	.423**	.366**	.260	.420**	.387**	.365**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.002	.009	.068	.002	.005	.009	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X_4	Pearson Correlation	.503**	.712**	.694**	1	.741**	.241	.149	.321*	.464**	.446**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.092	.302	.023	.001	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X_5	Pearson Correlation	.439**	.440**	.423**	.741**	1	.441**	.297*	.281*	.326*	.410**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.002	.000		.001	.036	.048	.021	.003	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X_6	Pearson Correlation	.435**	.190	.366**	.241	.441**	1	.693**	.555**	.316*	.344*	.635**
	Sig. (2-tailed)	.002	.187	.009	.092	.001		.000	.000	.025	.014	.000

	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X_7	Pearson Correlation	.329*	.404**	.260	.149	.297*	.693**	1	.866**	.610**	.636**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.020	.004	.068	.302	.036	.000		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X_8	Pearson Correlation	.503**	.565**	.420**	.321*	.281*	.555**	.866**	1	.720**	.782**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.023	.048	.000	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X_9	Pearson Correlation	.368**	.540**	.387**	.464**	.326*	.316*	.610**	.720**	1	.936**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.005	.001	.021	.025	.000	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X_10	Pearson Correlation	.447**	.516**	.365**	.446**	.410**	.344*	.636**	.782**	.936**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.009	.001	.003	.014	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X_TOTAL	Pearson Correlation	.712**	.768**	.726**	.692**	.634**	.635**	.740**	.839**	.785**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	Y_10	Y_TOTAL
Y_1	Pearson Correlation	1	.341*	.548**	.260	.260	.226	.062	.263	-.162	.137	.469**
	Sig. (2-tailed)		.015	.000	.068	.068	.114	.671	.065	.261	.342	.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y_2	Pearson Correlation	.341*	1	.788**	.689**	.357*	.099	.277	.524**	.415**	.345*	.762**
	Sig. (2-tailed)	.015		.000	.000	.011	.493	.052	.000	.003	.014	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y_3	Pearson Correlation	.548**	.788**	1	.764**	.437**	.325*	.074	.331*	.188	.135	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.002	.021	.608	.019	.192	.349	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y_4	Pearson Correlation	.260	.689**	.764**	1	.651**	.416**	-.013	.399**	.217	.077	.699**
	Sig. (2-tailed)	.068	.000	.000		.000	.003	.927	.004	.130	.597	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y_5	Pearson Correlation	.260	.357*	.437**	.651**	1	.763**	.317*	.336*	-.131	.077	.635**
	Sig. (2-tailed)	.068	.011	.002	.000		.000	.025	.017	.365	.597	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y_6	Pearson Correlation	.226	.099	.325*	.416**	.763**	1	.394**	.280*	-.035	.073	.553**
	Sig. (2-tailed)	.114	.493	.021	.003	.000		.005	.049	.812	.614	.000

	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y_7	Pearson Correlation	.062	.277	.074	-.013	.317*	.394**	1	.676**	.448**	.599**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.671	.052	.608	.927	.025	.005		.000	.001	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y_8	Pearson Correlation	.263	.524**	.331*	.399**	.336*	.280*	.676**	1	.641**	.722**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.065	.000	.019	.004	.017	.049	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y_9	Pearson Correlation	-.162	.415**	.188	.217	-.131	-.035	.448**	.641**	1	.707**	.512**
	Sig. (2-tailed)	.261	.003	.192	.130	.365	.812	.001	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y_10	Pearson Correlation	.137	.345*	.135	.077	.077	.073	.599**	.722**	.707**	1	.603**
	Sig. (2-tailed)	.342	.014	.349	.597	.597	.614	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y_TOTAL	Pearson Correlation	.469**	.762**	.724**	.699**	.635**	.553**	.601**	.813**	.512**	.603**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X_1	28.56	19.598	.646	.897
X_2	28.62	18.975	.707	.893
X_3	28.60	19.184	.656	.896
X_4	28.72	19.471	.617	.898
X_5	28.70	19.929	.552	.902
X_6	28.72	19.349	.536	.904
X_7	28.84	18.504	.660	.896
X_8	28.82	17.742	.783	.887
X_9	28.86	18.449	.720	.892
X_10	28.84	18.178	.755	.889

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y_1	32.00	11.102	.327	.843
Y_2	31.88	9.944	.681	.809
Y_3	31.94	10.058	.632	.813
Y_4	32.06	10.302	.608	.816
Y_5	32.06	10.547	.531	.824
Y_6	32.00	10.857	.433	.832
Y_7	31.90	10.582	.483	.828
Y_8	31.88	9.577	.741	.801
Y_9	31.96	11.019	.386	.837
Y_10	31.82	10.763	.499	.826

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
pelayanan(X)	31.92	4.810	50
kepuasan(Y)	35.50	3.564	50

Correlations

		pelayanan(X)	kepuasan(Y)
pelayanan(X)	Pearson Correlation	1	.354*
	Sig. (2-tailed)		.012
	N	50	50
kepuasan(Y)	Pearson Correlation	.354*	1
	Sig. (2-tailed)	.012	
	N	50	50

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).