

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN WAITER DI MEDJA PREMIER RESTAURANT BIGLAND HOTEL SENTUL BOGOR

Muhammad Latif Wibisono¹, Tatik Sriwulandari²

^{1,2}Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

latif040104@gmail.com¹, tatikwulandari1502@gmail.com²

ABSTRACT; *This study aims to analyze the service quality at Medja Premier Restaurant, Bigland Hotel Sentul, Bogor, with a descriptive quantitative approach using the SERVQUAL model that includes five dimensions: Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance. Data were obtained from 77 respondents through a questionnaire, with the results showing that the service quality is in the “Good” category with an average score of 3.96 on a Likert scale of 1–5. The Assurance dimension obtained the highest score (3.99), reflecting the friendliness and professionalism of the waiters, while Responsiveness obtained the lowest score (3.90), indicating the need for improvement in the speed and responsiveness of service. These findings provide strategic input for management in improving service quality and strengthening the restaurant's position in the culinary and hospitality industry.*

Keywords: *Service Quality Waiter, Customer Satisfaction, Restaurant, Medja Premier Restaurant, Bigland Hotel.*

ABSTRAK; Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Medja Premier Restaurant, Bigland Hotel Sentul, Bogor, dengan pendekatan kuantitatif deskriptif menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance. Data diperoleh dari 77 responden melalui kuesioner, dengan hasil menunjukkan kualitas pelayanan berada pada kategori “Baik” dengan skor rata-rata 3,96 dari skala Likert 1–5. Dimensi Assurance memperoleh nilai tertinggi (3,99), mencerminkan keramahan dan profesionalisme pelayan, sementara Responsiveness memperoleh nilai terendah (3,90), mengindikasikan perlunya peningkatan dalam kecepatan dan ketanggapan layanan. Temuan ini menjadi masukan strategis bagi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat posisi restoran di industri kuliner dan perhotelan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Waiter, Kepuasan Pelanggan, Restoran, Medja Premier Restaurant, Bigland Hotel.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan di restoran memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan dan kesuksesan bisnis restoran itu sendiri. Restoran yang dapat

memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik tidak hanya mampu menarik pelanggan untuk datang kembali, tetapi juga memperoleh reputasi yang baik. Salah satu restoran yang berkembang pesat dan cukup dikenal di daerah ini adalah Medja Premier Resto. Restoran ini telah memiliki pelanggan tetap, namun untuk mempertahankan keberlanjutan dan meningkatkan kualitas layanannya, sangat penting bagi manajemen untuk memahami sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di restoran meliputi rasa, keramahan, penyajian, kebersihan, serta konsistensi pelayanan yang diberikan. Dengan meningkatnya persaingan di industri kuliner, restoran harus selalu berinovasi dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang ada di Medja Premier Restaurant, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap aspek-aspek tersebut.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang kualitas pelayanan di restoran ini, serta memberikan rekomendasi bagi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan produk yang disajikan, agar dapat memenuhi ekspektasi pelanggan dan bersaing lebih baik di pasar.

Fakta di Lapangan Mengapa Tema Ini Penting:

Persaingan Ketat: Banyak restoran baru bermunculan, sehingga Medja Premier Resto perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap kompetitif.

Harapan Pelanggan yang Tinggi: Pelanggan kini tidak hanya menginginkan makanan enak, tetapi juga pengalaman pelayanan yang memuaskan.

Loyalitas Pelanggan: Kualitas pelayanan yang baik berpengaruh langsung pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Inovasi dan Perbaikan: Restoran harus terus beradaptasi dengan tren industri untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang berubah.

Tabel 1. 2 Tabel Review

Sumber: Olah Data Penelitian, 2025

Berdasarkan uraian di atas, penulis bermaksud mengajukan judul penelitian Karya Tugas Akhir yaitu "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Medja Premier Resto". Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis

bagaimana berbagai aspek kualitas pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang diperlukan.

Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan di Medja Premier Restaurant?

Apakah pelayanan yang disajikan telah memenuhi standar keramahan dan keamanan pelanggan?

Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan terarah, maka batasan masalah yang ditetapkan adalah mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Medja Premier Resto dari aspek Kualitas Pelayanan dengan menggunakan 5 Dimensi berikut:

Tangibility: Meliputi aspek fisik seperti kebersihan, fasilitas, dan penampilan restoran.

Empathy: Perhatian dan kepedulian staf terhadap kebutuhan pelanggan.

Reliability: Kemampuan restoran dalam memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan yang dijanjikan.

Responsiveness: Kecepatan dan ketanggapan staf dalam melayani pelanggan.

Assurance: Jaminan yang diberikan oleh restoran melalui kompetensi staf dan rasa aman yang dirasakan pelanggan.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan di Medja Premier Restaurant?
2. Untuk mengetahui apakah pelayanan yang disajikan telah memenuhi standar keramahan dan keamanan pelanggan?

Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

Bagi Manajemen Restoran: Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Bagi Akademisi: Menjadi referensi bagi studi lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dalam industri restoran.

Bagi Praktisi: Memberikan wawasan bagi waiter dan staf restoran tentang pentingnya pelayanan berkualitas dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu.

Luaran Penelitian

Laporan penelitian berupa karya tugas akhir ini merupakan dokumen akademis yang menyajikan hasil analisis terhadap kualitas pelayanan di Medja Premier Restaurant. Laporan ini mencakup data yang telah dikumpulkan dari responden, analisis berdasarkan model SERVQUAL, temuan utama mengenai kelebihan dan kekurangan pelayanan, serta rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, disusun pula materi presentasi yang dirancang khusus untuk memaparkan hasil penelitian kepada pihak manajemen dan staf restoran, guna mendukung pemahaman bersama serta mendorong implementasi perbaikan pelayanan secara efektif.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono:2007). Menurut Parasuraman, et al dalam Tjiptono (2008:95), terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangibles (Bukti Fisik) yaitu bukti fisik dalam hal ini berkenaan dengan penampilan fasilitas fisik layanan, peralatan atau perlengkapan, dan sumber daya manusia. Reliability (Keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Responsiveness (Daya Tanggap) yaitu kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka dengan segera. Assurance (Jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan konsumen (confidence). Emphaty (Empati) yaitu perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen , terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangibles (Bukti Fisik) yaitu bukti fisik dalam hal ini berkenaan dengan penampilan fasilitas fisik layanan, peralatan atau perlengkapan, dan sumber daya manusia. Reliability (Keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

Pelayanan mengandung pengertian setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu, Kotler (2000:83). Aktivitas, manfaat maupun kepuasan adalah bentuk pelayanan yang pada dasarnya tidak berwujud. Hal ini\ diungkapkan Gronroos yang dikutip oleh Tjiptono (2011:17) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible (tidak berwujud) yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara konsumen dengan karyawan jasa, sumber daya fisik, barang, atau system penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah konsumen. Fasilitas

2. Teori Hotel

Hotel sendiri merupakan jasa yang sangat penting sebagai tempat untuk beristirahat, menginap, gathering perusahaan, bahkan menjadi tempat untuk melakukan meeting Perusahaan tertentu.

Hotel merupakan tempat penampungan untuk pendatang atau bangunan penyedia penginapan dan makanan untuk umum

Hotel merupakan tempat penampungan untuk pendatang atau bangunan penyedia penginapan dan makanan untuk umum

Sugiyono (2010) menjelaskan bahwa metode analisis data deskriptif kualitatif berguna untuk mengembangkan teori yang telah didapatkan di lapangan. Metode penelitian kualitatif pada tahap awalnya peneliti melakukan penjelajahan, kemudian dilakukan pengumpulan data sampai mendalam, mulai dari observasi, wawancara hingga penyusunan laporan.. Untuk itu peneliti dituntut memahami dan menguasai bidang ilmu yang diteliti sehingga mampu memaparkan konsep serta kebenaran hasil analisis data yang akan disajikan dalam bentuk kalimat.

3. Teori Restoran

Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya berupa makanan maupun minuman.

Restoran Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima.

4. Tugas Dan Tanggung Jawab Waiter/Waitres

Tugas dan tanggung jawab seorang waiter/waitress (pelayan restoran) sangat penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang menyenangkan.

Menyambut dan mengarahkan tamu

Menawarkan menu dan menjelaskan detail

Menerima pesanan

Menyajikan makanan dan minuman

Memberikan pelayanan tambahan

Menangani pembayaran

Membersihkan meja dan area makan

Menjaga kebersihan area restoran

Berkomunikasi efektif

Menangani keluhan pelanggan

Bekerja sama dengan tim

5. Keterampilan yang dibutuhkan Waiter/Waitres:

Kemampuan komunikasi yang baik.

Sikap ramah dan sabar.

Kemampuan multitasking.

Perhatian terhadap detail.

Kemampuan menyelesaikan masalah.

Pengetahuan tentang menu.

Kemampuan bekerja dalam tim.

Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu

Sumber: Olah Data Penelitian. 2025

6. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir merupakan perlengkapan peneliti untuk menganalisa perencanaan dan berargumentasi kecenderungan asumsi ke mana akan dilabuhkan, penelitian kuantitatif kecenderungan akhirnya adalah diterima atau ditolak hipotesis penelitian tersebut, sedangkan penelitian yang berbentuk pernyataan atau narasi-

narasi peneliti bertolak dari data dan memanfaatkan teori yang digunakan sebagai bahan penjelasan dan berakhir dengan pembaharuan suatu pernyataan atau hipotesa

Menurut Sugiono (2002) kerangka berpikir atau juga disebut sebagai kerangka konseptual merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berbubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting

Sumber: Olah data penelitian, 2025

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggambarkan kualitas pelayanan di Medja Premier Restaurant dengan analisis kuantitatif yang menganalisis 5 dimensi kualitas pelayanan. Hasil penelitian berupa nilai rata-rata yang menggambarkan Tingkat persepsi dari pelanggan restaurant yang dapat menjadi indikator keberhasilan kualitas pelayanan restoran.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Medja Premier Restoran, Bigland Hotel Sentul Bogor. Data di ambil dari tanggal 20 Mei 2025 sampai dengan 12 Juni 2025, yang melibatkan 77 orang responden yaitu tamu di restoran.

Gambar 3. 1tempat penelitian

Sumber: Olah Data Penelitian, 2025

Metode Penelitian

penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan kondisi atau fenomena yang ada. penelitian ini menggunakan pendekatan untuk mengumpulkan data dari pelanggan yang menerima pelayanan.

Populasi & Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah atau sedang menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan. Sampel diambil menggunakan teknik sampling non-probability, misalnya purposive sampling atau convenience sampling, dengan kriteria pelanggan yang telah menerima pelayanan dalam waktu tertentu. Ukuran sampel dapat ditentukan menggunakan rumus sampel berdasarkan jumlah populasi yang ada, Jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus Hair et al.

Jumlah sampel minimal sebanyak 5 kali dari jumlah indikator, atau maksimal 10 kali dari jumlah indikator Hair et al., 2019 dalam jurnal .

Berikut rumus untuk menghitung jumlah sampel:

Keterangan:

N : Sampel

k : Pengali

I : Indikator

Perhitungan jumlah responden adalah berdasarkan indikator dalam penelitian ini yaitu sebanyak 15 indikator di kali dengan jumlah minimum sampel yaitu 5 sehingga di peroleh nilai sebanyak 75. Kuesioner yang di sebarakan berjumlah 80, data yang valid sejumlah 77 data. Maka data dalam penelitian ini adalah sebanyak 77 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif, yang bertujuan untuk menganalisis kualitas makanan berdasarkan tanggapan pelanggan Medja Premier Restaurant, Adapun teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

Kuesioner

Kuesioner diberikan kepada pelanggan yang menjadi responden untuk mengumpulkan data mengenai kualitas pelayanan. Pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, seperti kinerja,kecepatan,kenyamanan,kerapihan.

Observasi

Peneliti mengamati secara langsung bagaimana makanan disajikan, Kualitas Pelayanan, serta respons pelanggan saat menikmati pelayanan yang di berikan.Observasi dilakukan untuk melengkapi hasil dari kuesioner dan memastikan kesesuaian data dengan kondisi di lapangan.

Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka akan digunakan untuk menggali teori-teori terkait kualitas pelayanan di Restoran dengan merujuk pada jurnal dan artikel ilmiah. Tinjauan ini bertujuan memberikan landasan teori yang kuat untuk hasil penelitian di lapangan.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis secara kuantitatif menggunakan analisis deskriptif statistik untuk mengetahui rata-rata, persentase, dan frekuensi jawaban responden pada setiap indikator pelayanan. Selain itu, Hasil analisis akan disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan interpretasi naratif untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai pelayanan waiter di Medja Premier Restaurant.

Tabel 3. 1 Skala Likert

Sumber: Penulis, 2025

Tabel ini digunakan untuk mengukur penilaian responden terhadap kualitas makanan berdasarkan dimensi-dimensi tertentu seperti rasa, tekstur, aroma, dan warna pada makanan. Responden akan diminta untuk memberikan penilaian berdasarkan pengalamannya dengan makanan yang telah disajikan.

Penulis menggunakan mean, median, modus untuk menganalisis data hasil kuesioner secara deskriptif statistik menggunakan perhitungan matematis untuk mengetahui nilai.

Mean: Merupakan nilai rata-rata dari seluruh skor penilaian responden.

Median: Nilai tengah dari data yang sudah di turunkan.

Modus: Nilai yang paling sering muncul dalam data penilaian responden.

Standar Deviasi: Mengukur seberapa besar variasi atau penyebaran data dari nilai rata rata.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Demografi Responden

Untuk mengetahui tingkat profesionalisme waiter di Medja Premier Restaurant, penulis menyebarkan kuesioner kepada, pelanggan yang datang ke Medja Premier Restaurant, dan.Mereka dipilih sebagai responden karena memiliki kewenangan dan pengalaman dalam menilai langsung kinerja waiter.

Berikut berikut diagram karakteristik demografis responden:

Tabel 4. Tabel Demografis

Usia :

>30 : 51 responden

26-30 : 13 responden

18-25 : 13 responden.

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan diagram di atas, mayoritas responden adalah Wanita sebanyak 60% sedangkan pria sebanyak 17%

2. Pendidikan

Berdasarkan diagram di atas, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir Sarjana sebanyak 35% sementara SMK/SMA 22% merupakan lulusan Diploma Tiga 15% sementara Diploma Empat (D4) 5%

3. Jenis Pekerjaan

Berdasarkan diagram di atas, mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai lainnya 38 responden sementara wiraswasta 27 responden lalu ada karyawan swasta 10 responden dan PNS 10 responden

4. Jumlah Kunjungan

Berdasarkan diagram di atas, mayoritas responden memiliki Kunjungan sebanyak lebih dari 1 Kali 35 responden dan kunjungan 1 kali 27 responden lalu kunjungan 2 kali 10 responden dan kurang dari 3 kali 5 responden

5. Pengeluaran Makan Minum

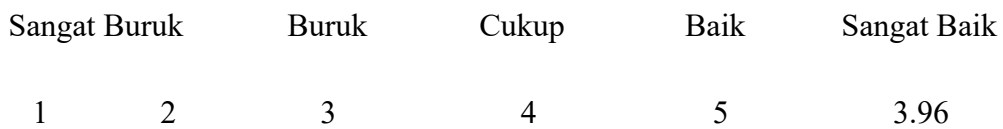
Berdasarkan diagram di atas, mayoritas responden memiliki Pengeluaran sebanyak > 400.000 Ribu 35 responden, <300.000 Ribu 25 responden, lalu 300.000 Ribu 12 responden dan 400.000 Ribu 5 responden

B. Analisis Perhitungan Berdasarkan Indikator Dalam Dimensi Tangible Tabel 4. 2 Table analisis dan penyajian data

Sumber: Olah Data Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil kuesioner, sebanyak 77 responden yang di hasilkan pada table 4,2,1 di atas dapat di lihat bahwa dari 3 indikator atau pertanyaan penelitian pertanyaan nomor yaitu bagaimana pelayanan Restoran di Medja Premier Resto Bigland Hotel Sentul dalam menggunakan seragam yang rapi dan professional menunjukan nilai rata rata 3,96. Hal ini menunjukan bahwa responden menilai kualitas pelayanan waiter dalam hal bagaimana pelayanan Restoran di Medja Premier Resto Bigland Hotel Sentul dalam menggunakan

seragam yang rapi dan professional berada di antara skala cukup dan baik. Nilai median untuk ketiga indikator adalah 4, sementara untuk nilai yang sering muncul adalah 4. Standar deviasi ketiga indikator berada di atas nilai 0,6 hingga mendekati nilai 0,8 yang artinya jawaban responden bervariasi



Gambar 4.5 garis kontinum aspek kualitas pelayanan pada pernyataan pertama

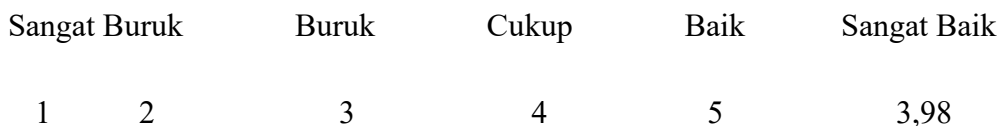
Sumber: Olah Data Penelitian, 2025

C. Analisis Perhitungan Berdasarkan Indikator Dalam Dimensi Empat

Tabel 4. 3 Tabel perhitungan indikator dalam dimensi empat

Sumber: Olah Data Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil kuesioner, sebanyak 77 responden yang di hasilkan pada table 4,2,2 di atas dapat di lihat bahwa dari 3 indikator atau pertanyaan penelitian pertanyaan nomor yaitu bagaimana kinerja Pelayanan di Medja Premier Resto Bigland Hotel Sentul dalam menangani proses Taking Order dengan cepat dan tepat menunjukkan nilai rata rata 3,98. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai kualitas pelayanan waiter dalam hal bagaimana kinerja Pelayanan di Medja Premier Resto Bigland Hotel Sentul dalam menangani proses Taking Order dengan cepat dan tepat berada di antara skala cukup dan baik. Nilai median untuk ketiga indikator adalah 4, sementara untuk nilai yang sering muncul adalah 4. Standar deviasi ketiga indikator berada di atas nilai 0,6 hingga mendekati nilai 0,8 yang artinya jawaban responden bervariasi



Gambar 4.6 garis kontinum aspek kualitas pelayanan pada pernyataan pertama

Sumber: Olah Data Penelitian, 2025.

D. Analisis Perhitungan Berdasarkan Indikator Dalam Dimensi Responsivnes

Tabel 4. 4 Tabel perhitungan indikator dalam dimensi responsivnes

Sumber: Olah Data Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil kuesioner, sebanyak 77 responden yang di hasilkan pada table 4,2,3 di atas dapat di lihat bahwa dari 3 indikator atau pertanyaan penelitian pertanyaan nomor yaitu bagaimana kecepatan Pelayanan di Medja Premier Resto Bigland Hotel Sentul dalam menanggapi permintaan atau keluhan tamu menunjukan nilai rata rata 3,98. Hal ini menunjukan bahwa responden menilai kualitas pelayanan waiter dalam hal bagaimana kecepatan Pelayanan di Medja Premier Resto Bigland Hotel Sentul dalam menanggapi permintaan atau keluhan tamu berada di antara skala cukup dan baik. Nilai median untuk ketiga indicator ada lah 4, sementara untuk nilai yang sering muncul adalah 4. Standar deviasi ketiga indicator berada dia atas nilai 0,6 hingga mendekati nilai 0,8 yang artinya jawaban responden bervariasi

Sangat Buruk	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	2	3	4	5
				3,92

Gambar 4.7 garis kontinum aspek kualitas pelayanan pada pernyataan pertama

Sumber: Olah Data Penelitian, 2025

E. Analisis Perhitungan Berdasarkan Indikator Dalam Dimensi Reliability

Tabel 4. 5 Tabel perhitungan indikator dalam dimensi reliability

Sumber: Olah Data Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil kuesioner, sebanyak 77 responden yang di hasilkanpada table 4,2,4 di atas dapat di lihat bahwa dari 3 indikator atau pertanyaan penelitian pertanyaan nomor yaitu bagaimana pengetahuan yang dimiliki Pelayan di Medja Premier Resto Bigland Hotel Sentul mengenai layanan dan kebijakan hotel menunjukan nilai rata rata 3,98. Hal ini menunjukan bahwa responden menilai kualitas pelayanan waiter dalam hal bagaimana pengetahuan yang dimiliki Pelayan di Medja Premier Resto Bigland Hotel Sentul mengenai layanan dan kebijakan hotel berada di antara skala cukup dan baik. Nilai median untuk ketiga indicator ada lah 4, sementara untuk nilai yang sering muncul adalah 4. Standar deviasi ketiga indicator berada dia atas nilai 0,6 hingga mendekati nilai 0,8 yang artinya jawaban responden bervariasi

Sangat Buruk	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	2	3	4	5
				3,90

Gambar 4.8 garis kontinum aspek kualitas pelayanan pada pernyataan pertama

Sumber: Olah Data Penelitian, 2025

F. Analisis Perhitungan Berdasarkan Indikator Dalam Dimensi Assurance

Tabel 4. 6 Tabel perhitungan indikator dalam dimensi assurance

Sumber: Olah Data Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil kuesioner, sebanyak 77 responden yang di hasilkan pada table 4,2,5 di atas dapat di lihat bahwa dari 3 indikator atau pertanyaan penelitian pertanyaan nomor yaitu bagaimana Waiter/Waitress menunjukkan sikap ramah dan peduli terhadap tamu menunjukkan nilai rata rata 3,98. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai kualitas pelayanan waiter dalam hal bagaimana Waiter/Waitress menunjukkan sikap ramah dan peduli terhadap tamu berada di antara skala cukup dan baik. Nilai median untuk ketiga indicator ada lah 4, sementara untuk nilai yang sering muncul adalah 4. Standar deviasi ketiga indicator berada dia atas nilai 0,6 hingga mendekati nilai 0,8 yang artinya jawaban responden bervariasi

Sangat Buruk	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	2	3	4	5
				3,99

Gambar 4.9 garis kontinum aspek kualitas pelayanan pada pernyataan pertama

Sumber: Olah Data Penelitian, 2025

G. Analisis Perhitungan Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil kuesioner, sebanyak 77 responden yang di hasilkan pada table 4.2.6 di atas dapat di lihat bahwa dari 5 dimensi penelitian hasil perhitungan menunjukkan nilai rata rata 3,96. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di antara skala cukup dan baik. Berikut adalah garis kontinum untuk variabel Kualitas Pelayanan di Medja Premier Restaurant Hotel Big Land.

Sangat Buruk		Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	2	3	4	5	3,96

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data kualitatif melalui kuesioner terhadap 15 indikator kinerja waiter di Medja Premier Restaurant, diperoleh data yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan waiter berada pada tingkat cukup hingga baik, dengan nilai rata-rata 3,96 yang berada di posisi antara cukup dan baik dalam garis kontinum. Namun masih banyak aspek yang perlu ditingkatkan secara signifikan. Sebagian besar responden memberikan penilaian “cukup” pada indikator-indikator seperti kemampuan menangani tamu dengan berbagai karakter, komunikasi dengan tim dan atasan, serta pengoperasian peralatan restoran.

Berikut adalah penjelasan lebih mendalam tentang aspek Kualitas Pelayanan yang diteliti:

Dimensi Tangible, yang berkaitan dengan kebersihan diri dan seragam, juga mendapat penilaian “cukup” dan bahkan ada yang menilai “buruk”. Aspek ini sangat penting karena menyangkut kesan pertama dan citra profesionalisme restoran.

Pada dimensi Empathy, seperti sikap sopan, jujur, dan kemampuan menjelaskan menu kepada tamu, hasil menunjukkan skor mayoritas pada kategori baik. Ini menandakan bahwa waiter telah menunjukkan sikap profesional dan berusaha memahami kebutuhan tamu. Namun, masih terdapat responden yang menilai cukup, sehingga peningkatan secara menyeluruh tetap diperlukan.

Pada dimensi Responsiveness, seperti menangani keluhan tamu dan menjelaskan menu secara jelas, hasilnya cukup positif, namun belum optimal karena belum ada yang menilai kategori "sangat baik". Artinya, responsivitas waiter masih perlu dikembangkan agar tamu merasa benar-benar diperhatikan dan dilayani dengan cepat.

Sementara itu, pada dimensi Reliability, seperti ketepatan waktu datang bekerja dan pengoperasian peralatan restoran, mayoritas responden memberikan penilaian “cukup”. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan waiter dalam menjalankan tugas pokoknya masih belum maksimal dan lebih konsisten.

Pada dimensi Assurance (jaminan), waiter dinilai cukup profesional, sopan, dan memiliki pengetahuan memadai mengenai layanan dan kebijakan restoran, sehingga memberi rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Medja Premier Restaurant, serta apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar keramahan dan keamanan pelanggan, berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance (TERRA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Medja Premier Restaurant menunjukkan nilai rata-rata 3,96 dimana nilai ini menunjukkan sikap responden berada pada rentang skala antara cukup dan baik, dengan demikian masih terbuka kesempatan untuk mengembangkan kualitas menjadi sangat baik. Dimensi Assurance (jaminan) menunjukkan nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,99 dimana Waiter dinilai cukup profesional, sopan, dan memiliki pengetahuan memadai mengenai layanan dan kebijakan restoran, sehingga memberi rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan. Sementara Dimensi Responsiveness (daya tanggap) memiliki skor terendah dengan nilai rata-rata 3,90. Hal ini menunjukkan bahwa respon waiter terhadap permintaan dan keluhan dinilai cukup cepat, tetapi belum seluruhnya maksimal. Dibutuhkan peningkatan agar semua pelanggan merasa diperhatikan secara optimal.

Pelayanan di Medja Premier Restaurant telah berjalan dengan cukup baik dan mendekati standar pelayanan yang diharapkan, namun masih terdapat ruang perbaikan terutama pada aspek kecepatan pelayanan, konsistensi, dan peningkatan daya tanggap karyawan terhadap pelanggan. Hal ini penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan

Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Medja Premier Restaurant dan menjawab kekurangan yang ditemukan dalam penelitian ini, penulis memberikan saran yang berkaitan dengan dimensi Assurance sebagai berikut:

Peningkatan Kompetensi Waiter melalui Pelatihan Berkala

Manajemen restoran disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan rutin yang berfokus pada:

Etika pelayanan, keramahan, dan komunikasi efektif

Pemahaman menu dan kemampuan menjelaskan kepada pelanggan

Teknik menghadapi keluhan pelanggan (guest recovery)

Penyusunan dan Penegakan SOP Pelayanan

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih rinci perlu diterapkan dan diawasi secara konsisten, terutama pada aspek:

Kerapian seragam dan kebersihan diri karyawan

Kecepatan dalam taking order dan penyajian

Konsistensi dalam memberikan jawaban dan layanan

Standarisasi Waktu Pelayanan

Menetapkan target waktu pelayanan seperti:

Penyambutan tamu maksimal 30 detik

Penyajian makanan maksimal 15 menit

Memaantau pelaksanaan standar ini dengan sistem POS atau pengawas shift.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan Medja Premier Restaurant dapat meningkatkan standar pelayanannya secara menyeluruh, menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, dan memperkuat daya saing di industri restoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, I., Yuni, N., Antari, D., Cok,), Tenisia, I., Dewi, I., Made, N., Yulisa, M. A., Politeknik,), & Bali, P. (2023). Pendidikan dan Pelatihan Menghubungkan Teori dan Praktik Mahasiswa sebagai Guest Experiment Business Luxury Hotel di Jakarta (Vol. 2, Issue 1).
- Dewantoro, F., & Widodo, D. A. (2021). Kajian pencahayaan dan penghawaan alami desain hotel resort Kota Batu pada iklim tropis. *Journal of Infrastructural in Civil Engineering (JICE)*, 2(1). <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/jice>
- Kinasih, M. P., Endah, N., & Wuryandari, R. (2023). Pengaruh price discount, product knowledge, dan time pressure terhadap impulse buying pada fitur Shopee Live. *Jurnal ...*, 2(5). <https://doi.org/10.56127/jukim.v2i05>

Nugraha, Y. E. (n.d.). Penerapan higienitas dan sanitasi di restoran The View Rooftop Grand La Villais Seminyak, 229–247.

Profesional Jurnal Ekonomi, S., & Teknologi, B., Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu Restoran De Boer, P. D. I., Uliveraty Simamora, F., & Imelda Zamili Politeknik Mandiri Bina Prestasi, M. (n.d.). Pada Hotel Grand Inna Medan.

Tjiptono, F. (2020a). Service management: Mewujudkan layanan prima.

Tjiptono, F. (2020b). Service management: Mewujudkan layanan prima.

Violita Chandra, S., Purnama Sari, W., & Komunikasi Pemasaran dalam Pengembangan Brand Melalui Perspektif Teori AIDA, A. (n.d.). Analisis komunikasi pemasaran dalam pengembangan brand melalui perspektif teori AIDA (Studi Kasus Hotel Harper Cikarang).