

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN VELVET HOTEL GUNAWANGSA MERR

ORIGINALITY REPORT

20%
SIMILARITY INDEX

19%
INTERNET SOURCES

1%
PUBLICATIONS

1%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 stietrisnanegara.ac.id **19%**
Internet Source

2 Submitted to Unika Soegijapranata **1%**
Student Paper

3 Annisatun Nur Fitriani. "PENGARUH BRAND IMAGE, KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEMEN DI PT SEMEN INDONESIA LOGISTIK CABANG GULOMANTUNG GRESIK", Jurnal Riset Entrepreneurship, 2019 **<1%**
Publication

4 Kristal Sauzhana Putri Sahroma, Moh. Anasrulloh. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA NADZIRA WEDDING ORGANIZER TULUNGAGUNG", Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi dan Kewirausahaan (JPEAKU), 2021 **<1%**
Publication

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

Turnitin Originality Report

Processed on: 10-Apr-2023 15:01 WIB
ID: 2060396605
Word Count: 3413
Submitted: 1

Similarity Index

20%

Similarity by Source

Internet Sources: 19%
Publications: 1%
Student Papers: 1%

PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN, FASILITAS, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RESTORAN
VELVET HOTEL GUNAWANGSA

MERR By Stephanie Astrid Ayu 19% match (Internet from 07-Apr-2023)

<https://stietrisnanegara.ac.id/jurnal/index.php/aktual/article/view/289>

1% match (student papers from 04-Aug-2015)

[Submitted to Unika Soegijapranata on 2015-08-04](#)

< 1% match (Annisatun Nur Fitriani. "PENGARUH BRAND IMAGE, KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEMEN DI PT SEMEN INDONESIA LOGISTIK CABANG GULOMANTUNG GRESIK", Jurnal Riset Entrepreneurship, 2019)

[Annisatun Nur Fitriani. "PENGARUH BRAND IMAGE, KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEMEN DI PT SEMEN INDONESIA LOGISTIK CABANG GULOMANTUNG GRESIK", Jurnal Riset Entrepreneurship, 2019](#)

< 1% match (Kristal Sauzhana Putri Sahroma, Moh. Anasrulloh. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA NADZIRA WEDDING ORGANIZER TULUNGAGUNG", Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi dan Kewirausahaan (JPEAKU), 2021)

[Kristal Sauzhana Putri Sahroma, Moh. Anasrulloh. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA NADZIRA WEDDING ORGANIZER TULUNGAGUNG", Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi dan Kewirausahaan \(JPEAKU\), 2021](#)

[PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN VELVET HOTEL GUNAWANGSA MERR Yohana Eflina Jelanu, Stephanie Astrid Ayu Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Email: yohana.jelanu@student.ukdc.ac.id1 Abstract This study aims to determine the effect of service quality, facilities, and prices on customer satisfaction at the Velvet Hotel Gunawangsa Merr Restaurant. In this study, the population was the customers of the Hotel Velvet Hotel Gunawangsa Merr. The technique used in sampling in this study was non-probability sampling with a purposive sampling approach with a total sample of 90 respondents. Based on data processing using SPSS version 26, the validity test results in this study resulted in \$r_{count} \geq r_{table}\$ \(0.2072\) with a significant level of 0.05 and all statement items in this study were declared valid. The results of the Reliability Test showed that all variables in this study were reliable by showing Cronbach Alpha values \$\geq 0.60\$. The normality test shows that the regression](#)

model in this study meets the assumptions of normality and the data shows a normal distribution pattern. The multicollinearity test in this study resulted in a tolerance value > 0.10 and a VIF value < 10 where multicollinearity did not occur. Heteroscedasticity test showed that in this study there was no heteroscedasticity. Multiple Linear Regression Test, namely, $Y = 6.447 + 0.75(X1) + 0.809(X2) + 0.297(X3)$. The Coefficient of Determination test (R^2) yields an Adjusted R Square value of (0.809) which indicates the independent variable has a strong contribution to the dependent variable. The results of the t test obtained Service Quality ($X1$) did not affect Service Quality at the Velvet Hotel Gunawangsa Merr Restaurant (Y) with a t count of $0.533 < t$ table (1.66277) significant $0.595 > 0.05$. Facilities ($X2$) have no effect on customer satisfaction at the Velvet Hotel Gunawangsa Merr Restaurant (Y) with a t count of $1.790 > t$ table (1.66277) with a significant level of $0.432 > 0.05$. Price ($X3$) has a significant effect on service quality at the Velvet Hotel Gunawangsa Merr Restaurant (Y) with a t count of $2.358 > t$ table (1.66277) a significant $0.021 < 0.05$. The conclusion of this study is that the quality of service and facilities has no effect on customer satisfaction at the Velvet Hotel Gunawangsa Merr Restaurant and the price has a significant effect on customer satisfaction at the Velvet Hotel Gunawangsa Merr Restaurant.
Keywords: Service Quality, Facilities, Price, Customer Satisfaction 1.

PENDAHULUAN Salah satu usaha yang mengalami peningkatan yaitu usaha kuliner di Jawa timur. Maka banyak pengusaha bisnis di Jawa timur yang membangun usaha kuliner yang dikelola secara baik untuk diperjual belikan. Hal ini menunjukkan bahwa bisnis dibidang makanan dan minuman merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup potensial untuk dikembangkan. Demikian juga dari perubahan gaya hidup, kebiasaan, dan tata cara dalam menikmati dan mengkonsumsi makanan dan minuman pada masyarakat perkotaan di Jawa timur membuat para pelaku bisnis seperti restoran, caffè dan usaha - usaha kuliner lain melakukan hal atau berbagai cara yang menarik untuk mempengaruhi konsumen agar konsumen tertarik dan membeli produk yang ditawarkan oleh usaha kuliner tersebut. Salah satu restoran yang berada di Surabaya timur yaitu Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr memiliki pengunjung yang tidak menentu disebabkan karena occupancy di Hotel Gunawangsa Merr serta beberapa pengunjung dari luar yang tidak menginap, tapi ingin membeli makanan dari Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Upaya yang dilakukan oleh Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr dalam menarik atau meningkatkan jumlah pengunjung adalah dengan menjaga kualitas pelayanan, Fasilitas dan Harga. Kualitas Pelayanan sangat berkaitan dengan upaya atau tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau organisasi. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan tamu atau pelanggan. Selain itu, Fasilitas dan Harga yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan juga sangat berpengaruh dalam memicu kepuasan pelanggan. Pada penelitian Tyas Kurniawati dkk (2019) mengatakan adapun kompetisi bisnis makan cepat saji di Indonesia tampak semakin intens sebagai akibat dari ekspansi yang dilaksanakan oleh produsen makanan cepat saji kemudian Persaingan kualitas pelayanan, harga dan brand image begitu sengit, sehingga menuntut para pemasar untuk bisa memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, menciptakan brand image yang melekat dalam benak konsumen dan hargayang terjangkau oleh konsumen atau pelanggan. Hasil penelitian Sujatmiko dan Setiawan (2022) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra gojek. Pengaruh positif yang diberikan dapat memberikan arti bahwa tingkat kepercayaan pelanggan akan mempengaruhi tingkat keputusan tamu untuk membeli, memesan produk dan kembali makan di restoran. Adapun hasil penelitian Padila (2022) mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Kepuasan pelanggan

merupakan suatu yang dirasakan atau tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Menurut Tjiptono dalam Gofur (2019) Kepuasan pelanggan merupakan rasa nyaman tamu ketika mendapatkan produk berkualitas baik. Maka perasaan tersebut timbul karena pelanggan selalu membandingkan harapan mereka mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan secara nyata. Oleh karena itu sebuah usaha harus memiliki strategi – strategi dalam penjualan produk agar dapat mempertahankan keberadaan pelanggan atau jumlah lebih ditingkatkan lagi. Jika pelanggan merasa puas maka akan kembali melakukan pembelian secara berulang – ulang. Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, peneliti mengambil judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas Pelayanan Arianoto dan Muhamad (2018:83) menyatakan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kasmir (2017:47) kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Mulyawan (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu persepsi konsumen terkait konsumen terkait kinerja. **Pengertian Fasilitas** Kotler dalam Listyawati (2019:36) menyatakan fasilitas adalah semua hal secara sadar yang di persiapkan oleh perusahaan dengan tujuan agar digunakan pelanggan untuk memberi rasa kepuasan oleh konsumen yang tinggi. **Pengertian Harga** Kotler dan Armstrong (2016:324) menyatakan harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. **Pengertian Kepuasan Pelanggan** Tjiptono (2019) menyatakan bahwa kepuasan adalah hasil dari penilaian yang dilakukan oleh konsumen dengan hasil yang dirasakan bahwa produk yang dibeli memiliki kualitas di atas harapannya. Poniman dan Choerudin (2017) menyatakan kepuasan pelanggan adalah reaksi pelanggan terhadap penilaian yang dirasakan antara harapan dengan kinerja produk setelah perusahaan. Penelitian Terdahulu Nugraha (2016) Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan. Sugiyanto dan Ginting(2020) Fasilitas dan Harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Nazila (2017) Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Fitriana (2021) Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Irma dkk (2022) fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu maka kerangka konseptual pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1 sebagai berikut: Kualitas Pelayanan (X1) Fasilitas (X2) Kepuasan Pelanggan (Y) Harga (X3)

Gambar 1 Kerangka konseptual Hipotesis Penelitian

Hipotesis Penelitian merupakan dugaan, jawaban atau pemecahan sementara atas suatu masalah yang dirumuskan dengan maksud untuk diuji secara empiris. Berdasarkan pengertian hipotesis tersebut, maka hipotesis yang diuji dalam penelitian berikut ini adalah : H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Velvet Hotel Gunawangsa Merr H2 : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr H3 : Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling dan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 responden. Sumber data yang dipakai adalah data primer dan sekunder, dimana data primer menggunakan angket yang disebar kepada pelanggan di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr dan data sekunder berasal dari buku, jurnal, skripsi/tesis. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Berikut merupakan indikator dari keempat variabel yang teliti antara lain: 1. Kualitas Pelayanan menurut Fitzimmons dalam Zaenal mukarom (2015): a. Reliability b. Tangibles c. Responsiveness d. Assurance e. Empati 2. Fasilitas Menurut (Nadianingrum & Asron, 2020:533) indikator fasilitas adalah: a. Pemikiran/perencanaan spasial. b. Perancangan tempat. c. Perlengkapan/perabotan. d. Tata cahaya dan corak. e. Pesan yang disampaikan ilustratif. f. Elemen pendukung 3. Harga Menurut Kotler dan Armstrong (2016: 78): a. Keterjangkauan harga. b. Kesesuaian harga. c. Kesesuaian harga dengan manfaat 4. Kepuasan Pelanggan Menurut Wahyu dan Sulistyawati (2018) : a. Pelayanan yang cepat dan tepat. b. Puas memilih dan menggunakan produk. c. Puas dengan hasil akhir yang diterima. 4. HASIL PENELITIAN Karakteristik Responden Dari 90 orang responden pelanggan Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr terdiri dari perempuan 44 orang responden dengan persentase sebesar 48,9% dan responden laki – laki sebanyak 46 orang responden dengan persentase sebesar 51,1% . artinya jumlah responden laki AKTUAL | 4 – laki lebih banyak daripada responden perempuan. Hal tersebut dikarenakan laki-laki lebih sering membeli makanan di luar rumah makan dibanding dengan wanita. dari usia responden 17-25 tahun sebanyak 61 orang dengan persentase 67.8%, responden usia 26-35 tahun sebanyak 24 orang dengan persentase 26.7%, dan responden usia 36-60 sebanyak 3 orang dengan persentase 3,3%. Lebih banyak responden dengan usia 17 – 25 tahun. Karena anak – anak muda atau gen Z lebih sering berkumpul bersama menghabiskan waktu bersama teman – teman, saat mengerjakan tugas atau urusan bisnis lainnya di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Pembahasan Kualitas Pelayanan (X1) Berdasarkan tabel pada 4.6 dapat dikatakan bahwa rata – rata untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 4,56 yang menunjukkan sangat setuju dimana total rata – rata (mean) yang paling tinggi yaitu 4,59. Hal ini berarti bahwa pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Total terendah 4,22 dengan kategori setuju terkait pernyataan Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr selalu melayani dengan cepat dan tepat. Fasilitas (X2) rata – rata untuk variabel Fasilitas (X2) sebesar 4,13 yang menunjukkan setuju dimana, total rata – rata (mean) yang paling tinggi yaitu 4,72 dengan kategori sangat setuju. Hal ini berarti bahwa pelanggan merasa puas dengan fasilitas di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Dan yang paling rendah yaitu 3,52 dengan kategori setuju terkait pernyataan Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr memiliki corak atau warna wallpaper yang elegan ditambah hiasan dinding yang berpadu dengan tata cahaya yang indah dan tidak mencolok. Harga (X3) rata – rata untuk variabel Harga (X3) sebesar 4,17 yang menunjukkan setuju dimana total rata – rata (mean) yang paling tinggi yaitu 4,48 dengan kategori sangat setuju. Hal ini berarti pelanggan merasa puas dengan harga makanan dan minuman yang ada di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Sedangkan Total terendah yaitu 3,96 dengan kategori setuju terkait pernyataan pelanggan bisa menjangkau harga yang telah ditetapkan oleh Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Makanan dan minuman biasanya ada banyak jenis dari harga yang termurah hingga yang termahal.. Kepuasan Pelanggan (Y) rata – rata untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 4,56 yang menunjukkan sangat setuju dimana total rata – rata (mean) yang paling tinggi yaitu 4,66. Hal ini berarti pelanggan merasa puas terkait produk yang digunakan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Sedangkan total terendah 4,46

dengan kategori sangat setuju terkait Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr dalam melayani pelanggan selalu cepat dan tepat sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan Hasil Penelitian Uji Validitas Dan Reliabilitas Hasil uji validitas bahwa hasil item pernyataan pada setiap variabel dinyatakan valid karena nilai r hitung $\geq$ daripada r tabel (0,2072). Tabel didapatkan nilai dari sampel $(N-2) = (90-2) = 88$ sebesar 0,2072). Oleh karena itu item – item pernyataan variabel dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas dari variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Kepuasan Pelanggan semuanya menghasilkan nilai Alpha Cronbach $> 0,6$ karena itu semua variabel yang dipakai dalam penelitian ini adalah reliabel. Uji Normalitas, Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa model regresi bersifat normal dan data titik – titik dalam kotak mengikuti garis diagonalnya, maka regresi memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan pada variabel kualitas pelayanan(x_1), Fasilitas(x_2), dan Harga(x_3) semuanya memiliki nilai ≥ 0.1 , dan dari hasil penelitian dan nilai FIV dibawah ≤ 10 , dan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam penelitian ini. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik–titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan dan tidak membentuk suatu pola yang jelas, dapat dikatakan bahwa semua variabel pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji Regresi Linear Berganda Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan SPSS sebagai alat ukur, maka diperoleh model regresi sebagai berikut : $Y = 6,447 + 0,075(X_1) + 0,809(X_2) + 0,297(X_3)$ Uji Koefisien Determinasi (R^2) Hasil koefisien determinasi diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat R Square 0,809 dan nilai yang digunakan Adjusted R Square sebesar 0,574 yang berarti variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), dan Harga (X_3) memiliki kontribusi sedang terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Uji t Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (X_1) Hasil uji t diperoleh nilai t hitung = 0,533 yang berarti nilai t hitung $< t$ tabel ($0,533 < 1,66277$) dengan signifikan $0,595 > 0,05$ maka hipotesis secara parsial Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas pelayanan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr, maka H_1 ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Padila 2022 dengan judul “ Kajian Kualitas Pelayanan Produk Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan” yang menyatakan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh Terhadap Kepuasan Wisatawan. Artinya Kualitas Pelayanan bukan merupakan faktor utama bagi kepuasan pelanggan di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (X_2) diperoleh nilai t hitung = 1,790 yang berarti nilai t hitung $> t$ tabel ($1,790 > 1,66277$) dengan signifikan $0,432 > 0,05$. Maka hipotesis secara parsial Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Maka H_1 ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Prayogi dan Buda 2020 dengan judul “ Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Borobudur Jakarta, yang menyatakan secara parsial Fasilitas tidak berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen. Artinya Fasilitas bukan merupakan faktor utama bagi Kepuasan Pelanggan pada Reastoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Variabel Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (X_3) Diperoleh nilai t hitung = 2,358 yang berarti nilai t hitung $> t$ tabel ($2,358 > 1,66277$) dengan signifikan $0,021 < 0,05$ maka hipotesis secara parsial variabel Harga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil peneltian ini sejalan dengan penelitian Fitriana dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Bakar Kemayoran 88 Jakarta” yang menyatakan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. yang artinya sebagian dari pelanggan yang membeli dan makan di Restoran Velvet Hotel

Gunawangsa Merr melihat dari harga serta menyesuaikan dengan kualitas makanan. Hal ini didukung dari hasil rata – rata jawaban responden yang menyatakan setuju terhadap variabel Harga yaitu sebesar 4,17.

5. PENUTUP

Kesimpulan 1. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. 2. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. 3. Berdasarkan analisis hasil/kesimpulan yang diperoleh bahwa variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Artinya sebelum melakukan pembelian, pelanggan melihat harga setiap produk dan fasilitas yang disediakan di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr.

Saran 1. Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr disarankan agar diberi dispensasi atau potongan harga bagi pelanggan yang sudah sering berkunjung, memberi harga khusus kepada pelanggan yang mengadakan event seperti acara ulang tahun, wedding, dan event lainnya. Karena Harga memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr.

2. Untuk peneliti berikutnya: a. Disarankan dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi dan dapat dijadikan sebagai bahan acuan pengembangan penelitian selanjutnya tentunya dengan memperhatikan kelemahan dan keterbatasan penelitian ini. b. Diharapkan tidak menggunakan variabel yang sama dengan penelitian ini. Sebaiknya menambahkan variabel lain selain variabel yang sudah di gunakan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Adariang Giawa dan Yosi Hendriyati (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Bunaken. Adawia, Popon Rabia, Ayu Azizah, Yenias Endriastuty, dan Sugandi (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Comuter Line (Studi Kasus Comuter Line Arah Cikarang Jakarta) Angela, Virginia Mulyono, Bryant Septiano, Adriana Aprilia (2021) Pengaruh Dining Experience Terhadap Kepuasan Konsumen dan Revisit Intention di Restoran Korea Surabaya pada Era New Normal. Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomi. Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol. 7, No. 1, Maret 2021, 20–31

Arianto, Nurmin dan Muhammad Jefri (2018) pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Arianto dan Atik (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 3 No 1, Januari 2020. Ary, Sujatmiko dan Harry Setiawan (2022) Efek Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Gojek Pada Mahasiswa Universitas Islam Riau. Journal of Communication Management and Organization Juni 2022, Vol. 1, No. 1, pp.40-51

Ardane (2017 :19) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoors Near Mikie Holiday. Skripsi thesis, Universitas Quality Berastagi. Attamimi, Fahmi Majid : M. Hufron dan Fahrurrozi Rahman (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, hargadan ketepatan waktu Terhadap Kepuasan Konsumen. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma.e – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen. Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.

Batubara, Azmiani dan Rahmat Hidayat (2016) Pengaruh Penetapan Harga dan Promosi terhadap Tingkat Penjualan Tiket pada PSA Mihin Lanka Airlines Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan. Jurnal Ilman, Vol. 4, No. 1, pp. 33-46, Februari 2016.

Bucari, Alma (2018 : 292) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoors Near Mikie Holiday. Endriani, Sheilla; Sri Andayani, Diana Juni Mulyati (2021) Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Dewasa Pada Shope. Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Ferdinan, A., 2014. Metode Penelitian Manajemen Edisi Kelima, Badan Penerbit Universitas Di Ponegoro, Semarang.

Fitriyana, Farah Dwi (2021) Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas pelayanan Dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Rumah Makan Cahaya Ibu Tegal) Program Studi DIII Akutansi Politeknik Harapan Bersama. Gagih, Pradini Padila (2022) Kajian Kualitas Pelayanan Produk Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Hotel Dharmawangsa . Vol. 7, No. 3, Maret 2022 Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang. Gozali. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh Semarang: Badan Penerbit Diponegoro. Gronroos, Christian (2018:56)) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoors Near Mikie Holiday. Feri Fernandes Ginting, . (2021) Skripsi thesis, Universitas Quality Berastagi. I Putu Moka Widana (2022) Pengaruh Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di The Square Restaurant I Istiyono, Wisnu Aditya dan Alimuddin Rizal (2022) Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Mie Gacoan Cabang Semarang). Fakultas ekonomika dan bisnis, Universitas Stikubank Semarang. : Journal of Management & Business. Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional. Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis P-ISSN 2087 – 5576 Vol 01 No 03, 2022: 656-666 E-ISSN 2579 Irmal : Irfan Kholili, Umi Narimawati, Azhar Affandi, dan Sidik Priadana (2022) Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat. Putra, Wahyu .F. dan Eka Sulistiyawati (2018) Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Rumah Makan Bakmi Tungku Di Kabupaten Badung). E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 1. Kasmir (2017 : 47) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoors Near Mikie Holiday. Feri Fernandes Ginting, . (2021) Skripsi thesis, Universitas Quality Berastagi. Kurniawati, Tyas., Bambang Irwan., Adi Prasotdjo (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen ShopeeFood di Kota Malang Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. Dan R&D. Bandung: Alfabeta. CV. Sulistiyani. 2017. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center Zainal, Prayogi and Burda, Agustian (2021) Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Borobudur Jakarta. Jurnal AKTUAL ISSN : 1693-1688 e-ISSN : 2723-1690 Vol. 21, No. 1, 2023 Jurnal AKTUAL ISSN : 1693-1688 e-ISSN : 2723-1690 Vol. 21, No. 1, 2023 Jurnal AKTUAL ISSN : 1693-1688 e-ISSN : 2723-1690 Vol. 21, No. 1, 2023 Jurnal AKTUAL ISSN : 1693-1688 e-ISSN : 2723-1690 Vol. 21, No. 1, 2023 Jurnal AKTUAL ISSN : 1693-1688 e-ISSN : 2723-1690 Vol. 21, No. 1, 2023 Jurnal AKTUAL ISSN : 1693-1688 e-ISSN : 2723-1690 Vol. 21, No. 1, 2023 Jurnal AKTUAL ISSN : 1693-1688 e-ISSN : 2723-1690 Vol. 21, No. 1, 2023 AKTUAL | 1 AKTUAL | 2 AKTUAL | 3 AKTUAL | 5 AKTUAL | 6 AKTUAL | 7 AKTUAL | 8 AKTUAL | 9

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN VELVET HOTEL GUNAWANGSA MERR

by Stephanie Astrid Ayu

Submission date: 10-Apr-2023 03:00PM (UTC+0700)

Submission ID: 2060396605

File name: Jurnal_AKTUAL_Jelanu_Astrid_Ayu.pdf (580.04K)

Word count: 3413

Character count: 21172

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN VELVET
HOTEL GUNAWANGSA MERR**

Yohana Eflina Jelanu¹ Stephanie Astrid Ayu

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Email: yohana.jelanu@student.ukdc.ac.id¹

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality, facilities, and prices on customer satisfaction at the Velvet Hotel Gunawangsa Merr Restaurant. In this study, the population was the customers of the Hotel Velvet Hotel Gunawangsa Merr. The technique used in sampling in this study was non-probability sampling with a purposive sampling approach with a total sample of 90 respondents. Based on data processing using SPSS version 26, the validity test results in this study resulted in $r \text{ count} \geq r \text{ table}$ (0.2072) with a significant level of 0.05 and all statement items in this study were declared valid. The results of the Reliability Test showed that all variables in this study were reliable by showing Cronbach Alpha values ≥ 0.60 . The normality test shows that the regression model in this study meets the assumptions of normality and the data shows a normal distribution pattern. The multicollinearity test in this study resulted in a tolerance value > 0.10 and a VIF value < 10 where multicollinearity did not occur. Heteroscedasticity test showed that in this study there was no heteroscedasticity. Multiple Linear Regression Test, namely, $Y = 6.447 + 0.75 (X1) + 0.809 (X2) + 0.297 (X3)$. The Coefficient of Determination test (R^2) yields an Adjusted R Square value of (0.809) which indicates the independent variable has a strong contribution to the dependent variable. The results of the t test obtained Service Quality ($X1$) did not affect Service Quality at the Velvet Hotel Gunawangsa Merr Restaurant (Y) with a t count of $0.533 < t \text{ table}$ (1.66277) significant $0.595 > 0.05$. Facilities ($X2$) have no effect on customer satisfaction at the Velvet Hotel Gunawangsa Merr Restaurant (Y) with a t count of $1.790 > t \text{ table}$ (1.66277) with a significant level of $0.432 > 0.05$. Price ($X3$) has a significant effect on service quality at the Velvet Hotel Gunawangsa Merr Restaurant (Y) with a t count of $2.358 > t \text{ table}$ (1.66277) a significant $0.021 < 0.05$. The conclusion of this study is that the quality of service and facilities has no effect on customer satisfaction at the Velvet Hotel Gunawangsa Merr Restaurant and the price has a significant effect on customer satisfaction at the Velvet Hotel Gunawangsa Merr Restaurant.

Keywords: Service Quality, Facilities, Price, Customer Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Salah satu usaha yang mengalami peningkatan yaitu usaha kuliner di Jawa timur. Maka banyak pengusaha bisnis di Jawa timur yang membangun usaha kuliner yang dikelola secara baik untuk diperjual belikan. Hal ini menunjukkan bahwa bisnis dibidang makanan dan minuman merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup potensial untuk dikembangkan. Demikian juga dari perubahan gaya hidup, kebiasaan, dan tata cara dalam menikmati dan mengkonsumsi makanan dan minuman pada masyarakat perkotaan di Jawa timur membuat para pelaku bisnis seperti restoran, *caffé* dan usaha - usaha kuliner lain melakukan hal atau berbagai cara yang menarik untuk mempengaruhi konsumen agar konsumen tertarik dan membeli produk yang ditawarkan oleh usaha kuliner tersebut.

Salah satu restoran yang berada di Surabaya timur yaitu Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr memiliki pengunjung yang tidak

menentu disebabkan karena *occupancy* di Hotel Gunawangsa Merr serta beberapa pengunjung dari luar yang tidak menginap, tapi ingin membeli makanan dari Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Upaya yang dilakukan oleh Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr dalam menarik atau meningkatkan jumlah pengunjung adalah dengan menjaga kualitas pelayanan, Fasilitas dan Harga. Kualitas Pelayanan sangat berkaitan dengan upaya atau tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau organisasi. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan tamu atau pelanggan. Selain itu, Fasilitas dan Harga yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan juga sangat berpengaruh dalam memicu kepuasan pelanggan.

Pada penelitian Tyas Kurniawati dkk (2019) mengatakan adapun kompetisi bisnis makan cepat saji di Indonesia tampak semakin intens sebagai akibat dari ekspansi yang dilaksanakan oleh produsen makanan cepat saji kemudian Persaingan kualitas pelayanan, harga dan *brand image* begitu sengit, sehingga menuntut para pemasar untuk bisa memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, menciptakan *brand image* yang melekat dalam benak konsumen dan harganya terjangkau oleh konsumen atau pelanggan.

Hasil penelitian Sujatmiko dan Setiawan (2022) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra gojek. Pengaruh positif yang diberikan dapat memberikan arti bahwa tingkat kepercayaan pelanggan akan mempengaruhi tingkat keputusan tamu untuk membeli, memesan produk dan kembali makan di restoran. Adapun hasil penelitian Padila (2022) mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu yang dirasakan atau tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Menurut Tjiptono dalam Gofur (2019) Kepuasan pelanggan merupakan rasa nyaman tamu ketika mendapatkan produk berkualitas baik. Maka perasaan tersebut timbul karena pelanggan selalu membandingkan harapan mereka mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan secara nyata. Oleh karena itu sebuah usaha harus memiliki strategi – strategi dalam penjualan produk agar dapat mempertahankan keberadaan pelanggan atau jumlah lebih ditingkatkan lagi. Jika pelanggan merasa puas maka akan kembali melakukan pembelian secara berulang – ulang.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr”**.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas Pelayanan

Arianto dan Muhamad (2018:83) menyatakan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kasmir (2017:47) kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Mulyawan (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu persepsi konsumen terkait konsumen terkait kinerja

Pengertian Fasilitas

Kotler dalam Listyawati (2019:36) menyatakan fasilitas adalah semua hal secara sadar yang dipersiapkan oleh perusahaan dengan tujuan agar digunakan pelanggan untuk memberi rasa kepuasan oleh konsumen yang tinggi.

Pengertian Harga

Kotler dan Armstrong (2016:324) menyatakan harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

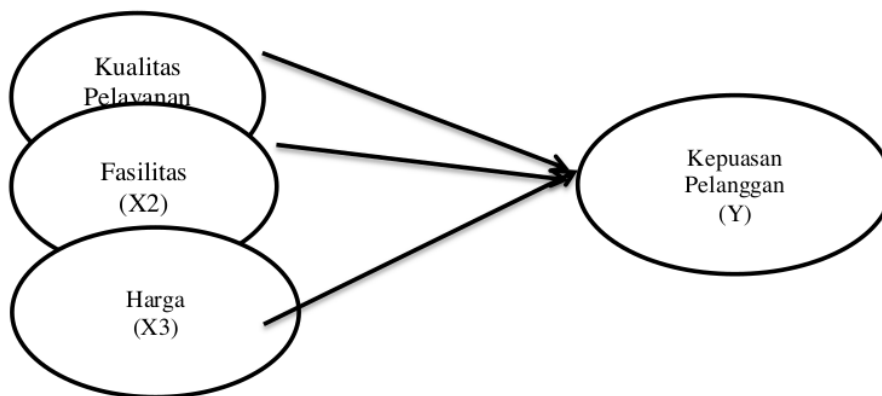
Pengertian Kepuasan Pelanggan

Tjiptono (2019) menyatakan bahwa kepuasan adalah hasil dari penilaian yang dilakukan oleh konsumen dengan hasil yang dirasakan bahwa produk yang dibeli memiliki kualitas di atas harapannya Poniman dan Choerudin (2017) menyatakan kepuasan pelanggan adalah reaksi pelanggan terhadap penilaian yang dirasakan antara harapan dengan kinerja produk setelah perusahaan.

Penelitian Terdahulu

Nugraha (2016) Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan. Sugiyanto dan Ginting(2020) Fasilitas dan Harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian Nazila (2017) Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Fitriana (2021) Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Irma dkk (2022) fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu maka kerangka konseptual pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1
Krangka konseptual

Hipotesis Penelitian

Hipotesis Penelitian merupakan dugaan, jawaban atau pemecahan sementara atas suatu masalah yang dirumuskan dengan maksud untuk diuji secara empiris. Berdasarkan pengertian hipotesis tersebut, maka hipotesis yang diuji dalam penelitian berikut ini adalah :

- H₁ : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Velvet Hotel Gunawangsa Merr
- H₂ : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr

H₃ : Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 responden. Sumber data yang dipakai adalah data primer dan skunder, dimana data primer menggunakan angket yang disebar kepada pelanggan di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr dan data skunder berasal dari buku, jurnal, skripsi/tesis.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Berikut merupakan indikator dari keempat variabel yang teliti antara lain:

1. Kualitas Pelayanan menurut Fitzimmons dalam Zaenal mukarom (2015):
 - a. *Reliability*
 - b. *Tangibles*
 - c. *Responsiveness*
 - d. *Assurance*
 - e. *Empati*
2. Fasilitas Menurut (Nadianingrum & Asron, 2020:533) indikator fasilitas adalah:
 - a. Pemikiran/perencanaan spasial.
 - b. Perancangan tempat.
 - c. Perlengkapan/perabotan.
 - d. Tata cahaya dan corak.
 - e. Pesan yang disampaikan ilustratif..
 - f. Elemen pendukung
3. Harga Menurut Kotler dan Amstrong (2016: 78):
 - a. Keterjangkauan harga.
 - b. Kesesuaian harga.
 - c. Kesesuaian harga dengan manfaat
4. Kepuasan Pelanggan Menurut Wahyu dan Sulistyawati (2018) :
 - a. Pelayanan yang cepat dan tepat.
 - b. Puas memilih dan menggunakan produk.
 - c. Puas dengan hasil akhir yang diterima.

4. HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Dari 90 oran responden pelanggan Resoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr terdiri dari perempuan 44 orang responden dengan persentase sebesar 48,9% dan responden laki – laki sebanyak 46 orang responden dengan persentase sebesar 51,1% . artinya jumlah responden laki

– laki lebih banyak daripada responden perempuan. Hal tersebut dikarenakan laki-laki lebih sering membeli makanan di luar rumah makan dibanding dengan wanita. dari usia responden 17-25 tahun sebanyak 61 orang dengan persentase 67.8%, responden usia 26-35 tahun sebanyak 24 orang dengan persentase 26.7%, dan responden usia 36-60 sebanyak 3 orang dengan persentase 3.3%. Lebih banyak responden dengan usia 17 – 25 tahun. Karena anak – anak muda atau gen Z lebih sering berkumpul bersama menghabiskan waktu bersama teman – teman, saat mengerjakan tugas atau urusan bisnis lainnya di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan (X1)

Berdasarkan tabel pada 4.6 dapat dikatakan bahwa rata – rata untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 4,56 yang menunjukkan sangat setuju dimana total rata – rata (mean) yang paling tinggi yaitu 4,59. Hal ini berarti bahwa pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan pada Restoran Velvet Hotel Guna wangsa Merr. Total terendah 4,22 dengan kategori setuju terkait pernyataan Restoran Velvet Hotel gunawangsa Merr selalu melayani dengan cepat dan tepat.

Fasilitas (X2)

rata – rata untuk variabel Fasilitas (X2) sebesar 4,13 yang menunjukkan setuju dimana, total rata – rata (mean) yang paling tinggi yaitu 4,72 dengan kategori sangat setuju. Hal ini berarti bahwa pelanggan merasa puas dengan fasilitas di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Dan yang paling rendah yaitu 3,52 dengan kategori setuju terkait pernyataan Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr memiliki corak atau warna wallpaper yang elegan ditambah hiasan dinding yang berpadu dengan tata cahaya yang indah dan tidak mencolok.

Harga (X3)

rata – rata untuk variabel Harga (X3) sebesar 4,17 yang menunjukkan setuju dimana total rata – rata (mean) yang paling tinggi yaitu 4,48 dengan kategori sangat setuju. Hal ini berarti pelanggan merasa puas dengan harga makanan dan minuman yang ada di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Sedangkan Total terendah yaitu 3,96 dengan kategori setuju terkait pernyataan pelanggan bisa menjangkau harga yang telah ditetapkan oleh Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Makanan dan minuman biasanya ada banyak jenis dari harga yang termurah hingga yang termahal..

Kepuasan Pelanggan (Y)

rata – rata untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 4,56 yang menunjukkan sangat setuju dimana total rata – rata (mean) yang paling tinggi yaitu 4,66. Hal ini berarti pelanggan merasa puas terkait produk yang digunakan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Sedangkan total terendah 4,46 dengan kategori sangat setuju terkait Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr dalam melayani pelanggan selalu cepat dan tepat sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan

Hasil Penelitian

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Hasil uji validitas bahwa hasil item pernyataan pada setiap variabel dinyatakan valid karena nilai r hitung $\geq$ daripada r tabel (0,2072). Tabel didapatkan nilai dari sampel $(N-2) = (90-2) = 88$ sebesar 0,2072). Oleh karena itu item – item pernyataan variabel dinyatakan valid.

Hasil uji reliabilitas dari variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Kepuasan Pelanggan

semuanya menghasilkan nilai Alpha Cronbach $> 0,6$ karena itu semua variabel yang dipakai dalam penelitian ini adalah reliabel.

Uji Normalitas, Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa model regresi bersifat normal dan data titik – titik dalam kotak mengikuti garis diagonalnya, maka regresi memenuhi asumsi normalitas.

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan pada variabel kualitas pelayanan(x1), Fasilitas(x2), dan Harga(x3) semuanya memiliki nilai $\geq 0,1$, dan dari hasil penelitian dan nilai FIV dibawah ≤ 10 , dan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam penelitian ini.

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik–titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan dan tidak membentuk suatu pola yang jelas, dapat dikatakan bahwa semua variabel pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan SPSS sebagai alat ukur, maka diperoleh

1 model regresi sebagai berikut :

$$Y = 6,447 + 0,075(X1) + 0,809(X2) + 0,297(X3)$$

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil koefisien determinasi diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat R Square 0,809 dan nilai yang digunakan *Adjusted R Square* sebesar 0,574 yang berarti variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Harga (X3) memiliki kontribusi sedang terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.

Uji t

Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (X1)

Hasil uji t diperoleh nilai t hitung = 0,533 yang berarti nilai t hitung $< t$ tabel ($0,533 < 1,66277$) dengan signifikan 0,595 $> 0,05$ maka hipotesis secara parsial Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas pelayanan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr, maka H_1 ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Padila 2022 dengan judul “ Kajian Kualitas Pelayanan Produk Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan” yang menyatakan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh Terhadap Kepuasan Wisatawan. Artinya Kualitas Pelayanan bukan merupakan faktor utama bagi kepuasan pelanggan di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr.

Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (X2)

diperoleh nilai t hitung = 1,790 yang berarti nilai t hitung $> t$ tabel ($1,790 > 1,66277$) dengan signifikan 0,432 $> 0,05$. Maka hipotesis secara parsial Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Maka H_1 ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Prayogi dan Buda 2020 dengan judul “ Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Borobudur Jakarta, yang menyatakan secara parsial Fasilitas tidak berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen. Artinya Fasilitas bukan merupakan faktor utama bagi Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr.

Variabel Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (X3)

Diperoleh nilai t hitung = 2,358 yang berarti nilai t hitung $>$ t tabel ($2,358 > 1,66277$) dengan signifikansi $0,021 < 0,05$ maka hipotesis secara parsial variabel Harga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fitriana dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Bakar Kemayoran 88 Jakarta” yang menyatakan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, yang artinya sebagian dari pelanggan yang membeli dan makan di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr melihat dari harga serta menyesuaikan dengan kualitas makanan. Hal ini didukung dari hasil rata – rata jawaban responden yang menyatakan setuju terhadap variabel Harga yaitu sebesar 4,17.

5. PENUTUP

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr.
2. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr.
3. Berdasarkan analisis hasil/kesimpulan yang diperoleh bahwa variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Artinya sebelum melakukan pembelian, pelanggan melihat harga setiap produk dan fasilitas yang disediakan di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr.

Saran

1. Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr disarankan agar diberi dispensasi atau potongan harga bagi pelanggan yang sudah sering berkunjung, memberi harga khusus kepada pelanggan yang mengadakan event seperti acara ulang tahun, wedding, dan event lainnya. Karena Harga memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr.
2. Untuk peneliti berikutnya:
 - a. Disarankan dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi dan dapat dijadikan sebagai bahan acuan pengembangan penelitian selanjutnya tentunya dengan memperhatikan kelemahan dan keterbatasan penelitian ini.
 - b. Diharapkan tidak menggunakan variabel yang sama dengan penelitian ini. Sebaiknya menambahkan variabel lain selain variabel yang sudah di gunakan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adariang Giawa dan Yosi Hendriyati (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Bunaken.
- Adawia, Popon Rabia, Ayu Azizah, Yenia Endriastuty, dan Sugandi (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api *Comuter Line* (Studi Kasus *Comuter Line* Arah Cikarang Jakarta)
- Angela, Virginia Mulyono, Bryant Septiano, Adriana Aprilia (2021) Pengaruh Dining Experience Terhadap Kepuasan Konsumen dan Revisit Intention di Restoran Korea Surabaya pada Era New Normal. Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomi. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol. 7, No. 1,

Maret 2021, 20–31

- Arianto, Nurmin dan Muhammad Jefri (2018) pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada
- Arianto dan Atik (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 3 No 1, Januari 2020.
- Ary, Sujatmiko dan Harry Setiawan (2022) Efek Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Pada Mahasiswa Universitas Islam Riau. *Journal of Communication Management and Organization* Juni 2022, Vol. 1, No. 1, pp.40-51
- Ardane (2017 :19) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Price Discount* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Reddoors Near Mikie Holiday*. Skripsi thesis, Universitas Quality Berastagi.
- Attamimi, Fahmi Majid : M. Hufon dan Fahrurrozi Rahman (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma.e – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen. Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.
- Batubara, Azmiani dan Rahmat Hidayat (2016) Pengaruh Penetapan Harga dan Promosi terhadap Tingkat Penjualan Tiket pada PSA Mihin Lanka Airlines Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan. Jurnal Ilman, Vol. 4, No. 1, pp. 33-46, Februari 2016.
- Bucari, Alma (2018 : 292) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Price Discount* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Reddoors Near Mikie Holiday*.
- Endriani, Sheilla; Sri Andayani, Diana Juni Mulyati (2021) Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Dewasa Pada Shopee. Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Ferdinan, A., 2014. *Metode Penelitian Manajemen Edisi Kelima*, Badan Penerbit Universitas Di Ponegoro, Semarang.
- Fitriyana, Farah Dwi (2021) Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Rumah Makan Paksi Ibu Tegal) Program Studi DIII Akutansi Politeknik Harapan Bersama.
- Gagih, Pradini Padila (2022) Kajian Kualitas Pelayanan Produk Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Hotel Dharmawangsa . Vol. 7, No. 3, Maret 2022 Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang.
- Gozali. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh Semarang: Badan Penerbit Diponegoro.
- Gronroos, Christian (2018:56)) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Price Discount* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Reddoors Near Mikie Holiday*. Feri Fernandes Ginting, . (2021) Skripsi thesis, Universitas Quality Berastagi.

- I Putu Moka Widana (2022) Pengaruh Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di *The Square Restaurant I*
- Istiyono, Wisnu Aditya dan Alimuddin Rizal (2022) Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Mie Gacoan Cabang Semarang). Fakultas ekonomika dan bisnis, Universitas Stikubank Semarang. : Journal of Management & Business.
- Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis* PISSN 2087 – 5576 Vol 01 No 03, 2022: 656-666 EISSN 2579
- Irmal : Irfan Kholili, Umi Narimawati, Azhar Affandi, dan Sidik Priadana (2022) Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat.
- Putra, Wahyu .F. dan Eka Sulistiyawati (2018) Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Rumah Makan Bakmi Tungku Di Kabupaten Badung). E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 1.
- Kasmir (2017 : 47) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Price Discount* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Reddoors Near Mikie Holiday*. Feri Fernandes Ginting, . (2021) Skripsi thesis, Universitas *Quality* Berastagi.
- Kurniawati, Tyas., Bambang Irwan., Adi Prasotdjo (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Konsumen *Shopeefood* di Kota Malang
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. Dan R&D. Bandung: Alfabeta. CV.
- Sulistiyani. 2017. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & *Conference Center*
- Zainal, Prayogi and Burda, Agustian (2021) Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Borobudur Jakarta.