



Jurnal Hospitaliti

ANALISIS KINERJA BARTENDER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI PARIBAR HOTEL SANTIKA MANADO

Henry Alfred Karel Lengkey, Agus Walansendouw, Merry Adrah

¹ Henry Alfred K. Lengkey, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

² Agus Walansendouw, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

³ Merry Adrah, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

Email:

walansendowagus@gmail.com

merryadrah16@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

Provide 4-6 keywords

Kinerja

Bartender

Kepuasan Tamu

Paribar: Hotel Santika Manado

ABSTRAK

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode analisis lapangan dan kepustakaan. Sedangkan Metode Pengumpulan Sample diambil secara *Simple Random sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dimana variabel kinerja Bartender (X) dan Variabel (Y) peningkatan kepuasan tamu dengan persamaan $Y = a + bX$.

Hasil Penelitian setelah dilakukan perhitungan, analisa regresi diperoleh persamaan $Y = 2,42 + 0,8X$ menunjukkan bahwa setiap pertambahan satu unit variabel (X) kinerja Bartender akan menyebabkan perubahan pertambahan variable (Y) meningkatnya kepuasan tamu sebesar 0,8 demikian juga sebaliknya. Dari hasil analisa uji hipotesa menggunakan parameter β F hitung $302.5451 > F_{tabel} 4,04$ berarti ada hubungan linear antara kinerja Bartender dengan meningkatnya kepuasan tamu. Koefisien korelasi $r = 0,9$ menunjukkan bahwa Variabel X dan variable Y adalah positif, karena mendekati 1 maka dapat dikatakan terdapat hubungan yang kuat. Koefisien determinan $r^2 = 0,86$ atau 86%. Ini menunjukkan variasi variabel meningkatnya kepuasan tamu yang disebabkan oleh kinerja Bartender adalah sebesar 86% sebaliknya 14% variasi variabel meningkatnya kepuasan tamu disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diamati.

I. PENDAHULUAN

Hotel Santika Manado adalah salah satu hotel yang sangat memperhatikan dalam perekrutan calon tenaga kerjanya. Karena hal ini akan menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan. Kriteria karyawan yang qualifield adalah yang memiliki: ketrampilan untuk dibangun, keinginan untuk belajar, kemampuan untuk belajar, etika

kerja, minat dalam pekerjaan yang perlu dilakukan, keinginan untuk melihat kesuksesan perusahaan, keyakinan untuk sukses.

Paribar adalah bar yang berlokasi di lobby area, yang juga dijadikan sebagai bar utama di antara dua bar lainnya. Paribar merupakan bar yang paling banyak dikunjungi tamu diantara 2 bar lainnya yang dimiliki Hotel Santika Manado. Adapun staf paribar terdiri atas: 1) seorang *manager*, 2) seorang *assistan manager*, 3) seorang

supervisor, 4) seorang *head bartender*, 5) tiga orang *bartender*, 6) dua orang *bar waiter*.

Hotel

Industri perhotelan merupakan faktor pendukung yang sangat berperan sekali dalam pariwisata. Karena tanpa adanya hotel, industri pariwisata tak akan lengkap. Hotel adalah tempat untuk tinggal dan menginap selama III. menghabiskan waktu untuk berwisata. Menurut *Hotel Proprietors Act* 1956 dalam Marapaung (2002:165) hotel dapat diberi pengertian sebagai suatu usaha yang dikelola dengan menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman serta kamar untuk tidur bagi pejalan yang mampu membayar pantas sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan dengan tidak membuat perjanjian khusus.”

Bar

Asal kata bar yaitu berasal dari Amerika Serikat bagian Timur atau daerah Boston. Dimana pada tahun 1825 di buka sebuah *tavern* (kedai minuman) yang pertama oleh Samuel Coles. Nama bar itu berasal dari kata “*Barrier*” yaitu sebuah *counter* yang terbuat dari kayu yang sangat kuat, berbentuk meja panjang, dapat digunakan sebagai pemisah antara *bartender* (pembuat minuman) dengan tamu, sekaligus sebagai meja panjang yang berisi minuman, letaknya persis di depan tempat pencampuran minuman (Lumanauw 2001:1). Dan sesuai dengan kemajuan zaman, sekarang *counter* bar itu tidak lagi harus terbuat dari kayu, tetapi ada yang terbuat dari kayu, tetapi ada yang terbuat dari batu marmer dengan macam-macam corak maupun desain warna yang berbeda-beda. Berdasarkan pengertian bar diatas maka dapat ditarik kesimpulan bar adalah suatu tempat yang diorganisasikan secara komersial dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, terdapat baik di dalam sebuah hotel, kadang-kadang berdiri sendiri diluar hotel, dimana seseorang bisa mendapatkan pelayanan segala macam kecuali minuman panas seperti kopi dan teh.

Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono (2001:46), kepuasan konsumen adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya konsep kepuasan konsumennya. Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” (cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat) sehingga secara sederhana sebagai upaya pemenuhan sesuatu. Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2001:146) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah sebagai respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Kotler (2005:42), kepuasan konsumen adalah “Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/pesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Bartender

Spesifikasi seorang *bartender* menurut Sihite (2000:12-13) kunci sukses di suatu Bar berada di tangan seorang Bartender, yang merupakan duta hotel yang ikut memberikan andil terhadap baik buruknya citra di hotel, karena *bartender* akan langsung berhubungan dengan tamu yang akan memberikan penilaian atas apa yang disaksikannya atau diterimanya.

Di atas telah disebutkan bahwa bartender adalah duta hotel karena langsung berhubungan dengan tamu. Dalam mengadakan kontak langsung ini tentu saja faktor keramahmatan dan kesopanan merupakan hal yang dominan. Yang paling bijaksana adalah apabila *bartender* tidak membicarakan soal-soal politik, soal-soal agama dan perempuan (tentunya perempuan nakal). Disamping itu, apabila mengadakan komunikasi dengan tamu agar tidak memborong semua percakapan. Lebih baik menjadi pendengar yang baik daripada pembicaranya.

III. METODE PENELITIAN

Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi berguna untuk memprediksi seberapa jauh pengaruh satu atau beberapa variabel bebas (independen) terhadap variabel bergantung (dependen). Secara umum regresi sederhana antara variabel bebas (X) dan variabel bergantung (Y) mengikuti persamaan: $Y = a + b X$

Hipotesis Penelitian

1. H_0 (hipotesa nol) : Korelasi antara kinerja *bartender* tidak berpengaruh dengan meningkatnya kepuasan tamu di Paribar Hotel Santika Manado.
2. H_1 (hipotesa alternatif) : Korelasi antara kinerja *bartender* sangat berpengaruh dengan meningkatnya kepuasan tamu di paribar Hotel Santika Manado.

Pengukuran Variabel

Kedua variabel tersebut diukur dengan Metode Skala Likert yakni dalam bentuk skor yang memiliki tingkat mulai dari terendah (skor 1) sampai dengan tertinggi (skor 5).

Tabel 3.1. Model Skala Likert

Keterangan	Skala
Sangat baik	5
Baik	4
Ragu-ragu	3
Tidak baik	2
Sangat tidak baik	1

Sumber: Agung (2001:214)

Prosedur Penarikan Sampel (*Sampling Technique*)

Penelitian ini dilakukan terhadap tamu atau pengguna jasa yang pernah menggunakan jasa paribar Hotel Santika Manado sebagai populasi (977 pengunjung). Dimana jumlah pengunjung paribar tersebut sebanyak 299 tahun

2006, 324 tahun 2007 dan 354 tahun 2008 masing-masing untuk bulan februari, maret, april di tahun yang berbeda. Sampel penelitian diambil secara *Single Random Sampling* berjumlah 50 responden dengan menggunakan kuesioner. Kriteria yang dijadikan sebagai dasar pertimbangan didalam penentuan sampel (responden) adalah sebagai berikut:

1. Responden berumur antara 20 tahun sampai 50 tahun dan diambil berdasarkan jumlah rata-rata tamu pengguna jasa paribar Hotel Santika Manado.
2. Bersedia untuk mengisi lembaran kuesioner dengan baik.

Prosedur Pengumpulan Data

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian, pengumpulan data dilaksanakan dengan metode analisis lapangan dan studi kepustakaan.

1. Metode pengumpulan data lapangan

- a. Observasi (pengamatan langsung)
Dalam metode ini pengumpulan data dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek penelitian.
- b. Wawancara
Metode ini digunakan untuk mendapatkan berbagai informasi mengenai objek penelitian. Dalam hal ini, pihak manajemen perusahaan maupun tamu yang menggunakan jasa paribar Hotel Santika Manado.
- c. Kuesioner
Suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan.

2. Study Kepustakaan

Untuk melengkapi keakuratan data hasil penelitian, maka dalam pelaksanaan penelitian menggunakan studi kepustakaan. Metode ini bertujuan untuk mendapatkan berbagai informasi yang relevan sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, melalui berbagai buku yang memiliki kaitan dengan pembahasan dalam penelitian.

Sumber dan Jenis Data

1. Data yang diteliti

Dalam penelitian, diperlukan sejumlah data yang sangat membantu pelaksanaannya. Adapun data yang diperlukan antara lain:

- a. Sejarah singkat berdirinya perusahaan.
- b. Struktur organisasi dan pembagian tugas-tugas.
- c. Data penjualan paribar (3 tahun terakhir pada bulan yang sama).
- d. Ruang lingkup kegiatan pelaksanaan bidang-bidang operasional.
- e. Tugas dan tanggung jawab *bartender* pada Hotel Santika Manado.
- f. Tanggapan tamu, atas kuesioner yang dibagikan kepada mereka yang pernah menggunakan jasa paribar Hotel Santika Manado.

- g. Data dari instansi yang erat kaitannya dengan penelitian.

Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian yaitu :

- a. Data primer, terdiri dari :
 - Data hasil wawancara penulis dengan pimpinan perusahaan dan *bartender* paribar Hotel Santika Manado.
 - Data yang diperoleh langsung dari responden, dalam hal ini tamu pengguna jasa paribar di Hotel Santika Manado.
- b. Data sekunder, (data yang telah diolah sebelumnya) dan terdiri dari: Data yang diperoleh dari hasil-hasil penelitian sebelumnya, lembaga atau instansi yang berhubungan dengan objek penelitian, termasuk perpustakaan yang menyediakan berbagai buku, sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian.

Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian skripsi ini penulis mengadakan penelitian pada Hotel Santika Manado khususnya Paribar *Section / Food and Beverage Department*. Hotel Santika Manado adalah salah satu hotel *resort* berbintang empat (****) yang ada di kota Manado, yang terletak di Kelurahan Tongkaina Kecamatan Bunaken Manado. Adapun waktu yang digunakan oleh penulis untuk mengadakan penelitian ini adalah data terbaru yang diperoleh penulis yaitu data selama 2 bulan penelitian pada bulan April s/d Mei 2008 pada paribar *section / Food and Beverage Department* Hotel Santika Manado.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Sejarah Umum Hotel Santika Manado

Hotel Santika Manado adalah sebuah hotel yang dapat digolongkan sebagai hotel *resort* dan merupakan salah satu hotel yang berada di Kota Manado yang cukup membanggakan tingkat hunian kamarnya.

Hotel Santika Manado merupakan salah satu hotel yang tergabung dalam Santika Group Hotel di Indonesia yang dibangun di salah satu jantung pariwisata Sulawesi Utara, yaitu tepat berada di depan Pulau Bunaken. Hotel Santika Manado di bangun di atas lahan seluas 7,5 hektar, yang awal pembangunanya dimulai pada bulan April 2005, dan kemudian di lanjutkan dengan syukuran intern pada tanggal 31 maret 1997.

Sebagai pemilik Hotel Santika Manado adalah PT. Pandu Harapan Nusa, dan berada dalam pengamatan Kelompok Kompas Gramedia (KKG), sedang yang menjadi operator atau pelaksana Manajemen Hotel adalah Hotel Santika Group yang berada di bawah naungan PT. Grahawita Santika. Adapun pemegang saham atau sebagai pemilik PT. Pandu Harapan Nusa adalah:

1. Bapak Ferdi Tangka
2. Ibu Yulien Rarumangkey (Panduan *Express Tour and Travel* Manado)
3. Mr. Kapiten

Hotel Santika Manado adalah hotel yang bertaraf nasional yang merupakan salah satu jaringan di beberapa kota di Indonesia. Hotel Santika Manado diresmikan pada tanggal 12 April 1997 oleh Wakil Presiden Republik Indonesia Bapak Tri Sutrisno. Hotel ini memiliki 101 kamar dengan berbagai fasilitas unggulan, dibangun dengan maksud sebagai badan usaha yang bertujuan untuk mendapatkan suatu keuntungan, juga merupakan suatu partisipasi dari pihak swasta dalam pembangunan nasional pada umumnya dan pembangunan serta pengembangan pariwisata di provinsi Sulawesi Utara khususnya Kota Manado.

Sebagai *General Manager* pertama yaitu pada tahun 1997 adalah bapak Anton Partono lalu diganti pada tahun 1999 oleh Mr. Markus Sigmann sebagai *General Manager* kedua. Dan pada bulan Desember tahun 2000 berganti lagi dengan *General Manager* yang baru yaitu Mr Khalifah Abdel Halim yang berkebangsaan Tunisia dan pada tahun 2002 sebagai *General Manager* yaitu bapak Alexius Listiady kemudian pada tahun 2006 diganti oleh Bapak Kissly Tulangow sampai sekarang.

Pembahasan

Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, terhadap kinerja *bartender* digunakan sebuah daftar pertanyaan (kuesioner). Data yang diperoleh berupa jawaban dari responden berupa pertanyaan, diubah menjadi dua data kuantitatif dengan mengukur data Model Skala Likert. Misalnya sangat terjamin diberi nilai (5), terjamin (4), ragu-ragu (3), tidak terjamin (2), dan sangat tidak terjamin (1).

1. Gambaran Umum Responden dan Sampel Penelitian

Penelitian dilakukan pada paribar Hotel Santika Manado dengan sampel 50 orang. Berdasarkan data yang diperoleh, maka berikut ini akan diuraikan gambaran umum responden.

Tabel 4.5 Keadaan Responden Menurut Umur

No	Umur	Jumlah	Presentase (%)
1	20-30 tahun	5	10
2	31-40 tahun	28	56
3	41-50 tahun	14	28
4	> 50 tahun	3	6
		50	100

Sumber: hasil olahan data, 2008

Tabel 4.6 Keadaan Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
Pria	31	62
Wanita	19	38
Jumlah	50	100

Sumber: hasil olahan data, 2008

Dari tabel 4.6 tersebut diatas dilihat dari jenis kelamin, sebagian besar responden adalah pria dengan jumlah 31 responden sebesar 62% sedangkan wanita dengan jumlah 19 responden sebesar 38%.

2. Analisa Regresi Sederhana

Variabel kinerja *bartender* disimbolkan X dan variabel meningkatnya kepuasan tamu disimbolkan Y dengan persamaan: $Y = a + bX$

Dimana: Y = Kepuasan Tamu

X = Jaminan (Assurance); a = Konstanta; b = Koefisien Regresi

Persamaan ini digunakan untuk memprediksi atau meramalkan nilai-nilai dari X atau nilai-nilai dari Y. Selanjutnya nilai-nilai dari a dan b dihitung dengan menggunakan rumus:

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{(n\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

Berdasarkan hasil-hasil yang diperoleh diatas, maka diperoleh persamaan linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2,42 + 0,8 X$$

Dari persamaan regresi yang telah dikemukakan diatas, maka dapatlah membuktikan hipotesa yang telah diajukan bahwa antara kedua variabel mempunyai hubungan positif.

Nilai a dan b dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a = 2,42 berarti bahwa jika ada pelayanan oleh *bartender* Hotel Santika Manado, maka kinerja *bartender* terhadap meningkatnya kepuasan tamu di paribar tersebut akan sama dengan nilai a yaitu 2,42.

b = 0,88 berarti bahwa jika diadakan satu kali pelayanan dalam rangka mencapai kepuasan tamu maka kinerja *bartender* akan berubah sebesar 0,88 kali lebih dari sebelumnya, atau menunjukkan bahwa nilai b sebesar 0,88. Hal ini berarti setiap unit perubahan nilai pada variabel X (kinerja bartender) akan menyebabkan perubahan nilai variabel Y (kepuasan tamu) sebesar 0,88 unit.

Karena nilai b positif, maka setiap pertambahan nilai variabel X (kinerja bartender) akan menyebabkan pertambahan variabel Y (kepuasan tamu) begitu pula sebaliknya penurunan nilai variabel X akan menyebabkan penurunan nilai variabel Y.

3. Analisa Koefisien Korelasi

Dengan adanya nilai-nilai tersebut diatas, maka dapatlah ditentukan tingkat korelasi antara kedua variabel diatas, dengan menghitung koefisien korelasinya untuk melihat kuat lemahnya hubungan antara variabel X dan variabel Y dengan rumus sebagai berikut:

Angka koefisien korelasi diatas sebesar $r = 0,9$

menunjukkan bahwa variabel X dan variabel Y adalah positif karena mendekati 1 maka terdapat korelasi yang kuat. Artinya bahwa dengan adanya kinerja bartender yang tinggi akan meningkatkan kepuasan tamu begitupun sebaliknya.

Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X terhadap perubahan variabel Y dapat dilihat dari besarnya koefisien determinan (r^2) yang hasilnya adalah:

$$r = 0.929016 \quad r^2 = 0.86307$$

$$r^2 = 0.86$$

Angka koefisien determinan sebesar 86% menunjukkan bahwa ada 14% perubahan variabel yang disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diperhitungkan.

Uji Hipotesa

Dengan hasil perhitungan yang telah kita peroleh akan diuji untuk menentukan apakah hipotesis yang telah diajukan dapat diterima atau ditolak. Agar pengujian hipotesis tersebut dapat dilakukan maka terlebih dahulu perlu diketahui hasil perhitungan statistika komputerisasi yang tergambar pada tabel berikut ini:

Tabel 4.21 ANOVA

Sumber Variasi	df	SS	MS	F	Significance F	F _{tabel}
Regresi	1	116.4972	116.4972	302.5451	2.32E-22	4.04
Residual	48	18.48276	0.385057			
Total	49	134.98				

Sumber: Hasil olahan data, 2008

Prosedur pengujian adalah sebagai berikut:

Ho: $\beta = 0$ (variabel dimensi kinerja *bartender* tidak berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan tamu di paribar).

Hi: $\beta \neq 0$ (variabel dimensi kinerja *bartender* berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan tamu di paribar).
Berdasarkan hasil perhitungan pengujian hipotesis dengan uji F, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut; karena $F_{hitung} 302.5451 > F_{tabel} 4.04$ maka Ho: $\beta = 0$ ditolak dan kebalikannya hipotesa alternatif Hi: $\beta \neq 0$ diterima, ini berarti ada hubungan yang signifikan antara dimensi kinerja *bartender* dan meningkatnya kepuasan tamu di paribar Hotel Santika Manado.

Interpretasi Hasil

Dengan menggunakan teknik analisa regresi linier sederhana maka persamaan regresi yang diperoleh $Y = 2.42 + 0.8X$ menunjukkan nilai b sebesar 0,8X berarti setiap pertambahan satu unit variabel X (kinerja bartender) akan menyebabkan pertambahan variabel Y (kepuasan tamu) sebesar 2,42 demikian juga sebaliknya. Selanjutnya perolehan nilai $r = 0,9$ menunjukkan hubungan positif yang cukup kuat antara dimensi kinerja *bartender* dan meningkatnya kepuasan tamu di paribar. Kemudian untuk mengetahui efek kinerja *bartender* terhadap meningkatnya kepuasan tamu paribar dapat dilihat dari koefisien determinan (r^2) yaitu 0,86 atau 86%. Ini menunjukkan variasi meningkatnya kepuasan tamu yang disebabkan oleh dimensi kinerja *bartender* adalah sebesar 86% sebaliknya 14% variasi variabel meningkatnya kepuasan tamu paribar disebabkan unsur-

unsur lain yang berasal dari luar variabel yang tidak diamati.

Uji F dari hasil perhitungan diatas diperoleh nilai $F_{hitung} 302.5451 > F_{tabel} 4.04$ maka Ho: $\beta = 0$ ditolak dan kebalikannya Hipotesis Alternatif Hi: $\beta \neq 0$ diterima, hipotesa nol (0) menunjukkan bahwa meningkatnya kepuasan tamu tidak dipengaruhi oleh kinerja dan hipotesa alternatif diterima dengan menunjukkan bahwa meningkatnya kepuasan tamu dipengaruhi oleh dimensi kinerja *bartender* ini berarti ada hubungan antara kinerja *bartender* dan meningkatnya kepuasan tamu di paribar.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan-perhitungan yang baru telah dikemukakan pada Bab IV, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan regresi linear sederhana dengan persamaan $Y = a + bX$ dimana, $Y = 2,42 + 0,8X$ ini menunjukkan bahwa nilai b yang positif, sehingga dapat dikatakan bahwa setiap pertambahan variabel kinerja *bartender* (X), akan menyebabkan pertambahan variabel kepuasan tamu (Y), begitu pula sebaliknya. Artinya semakin baik kinerja yang diberikan oleh *bartender* Hotel Santika Manado maka semakin tinggi tingkat kepuasan tamu yang diterima oleh jasa dari paribar Hotel Santika Manado dan sebaliknya juga ketika naiknya tingkat kepuasan tamu yang diterima di paribar Hotel Santika Manado ini tentunya dipengaruhi kuat oleh baiknya kinerja yang diberikan *bartender* Hotel Santika Manado.
2. Dari perhitungan koefisien korelasi (r), dimana $r = 0,9$ karena mendekati 1 maka terdapat hubungan yang kuat, artinya setiap kenaikan aktivitas kinerja yang dilakukan (X) akan menyebabkan kenaikan tingkat kepuasan tamu (Y). Untuk koefisien determinan (r^2) diperoleh $r^2 = 0,86$ atau 86%, ini menunjukkan variasi meningkatnya kepuasan tamu yang disebabkan oleh dimensi kinerja *bartender* adalah sebesar 86% dan sebaliknya 14% variasi variabel meningkatnya kepuasan tamu disebabkan unsur-unsur lain yang berasal dari luar variabel yang tidak diamati.
3. Hasil pengujian hipotesis dengan uji F, diperoleh $F_{hitung} 302.5451 > F_{tabel} 4.04$ maka kita tolak H: $\beta = 0$ dan kebalikannya terima hipotesis alternatif Hi: $\beta \neq 0$, ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kinerja *bartender* dengan meningkatnya kepuasan tamu.

REFERENSI

- Admodjo, H. MW. (2002). *Bar, Minuman dan Pelayanannya*. Andi. Jogjakarta
- Darminto dan Suryo (2000) *Analisis Laporan Keuangan Hotel*. Andi. Jogjakarta
- Echols dan Shadily (1996) *Kamus Inggris Indonesia*. Gramedia. Jakarta
- Furtwengler, Dak (2002) *Penilaian Kinerja*. Andi. Jogjakarta
- IAI (1994) *Ikatan Akuntan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta

- Kotler (2005) *Manajemen Pemasaran. Terjemahan. Edisi Pertama*. Salemba Empat. Jakarta
- Kusmayadi (2005) *Meningkatkan Laba Melalui Pendekatan Akuntansi Keuangan dan Akuntansi Biaya*. Gramedia. Jakarta.
- Kusnadi, Syamsudin dan Kertahadi (2001) *Teori Akuntansi*. Universitas Brawijaya. Malang
- Lumanauw (2001) *Bar dan Minuman*. Gramedia. Jakarta
- Marpaung Happy (2002) *Pengetahuan Kepariwisataa*. Alfabeta. Bandung
- Ngafenan Mohamad (1996) *Kamus Pariwisata*. Eftar dan Dahara Prize. Semarang.
- Payne Adrian (2000) *The Essence of Service Marketing*. Andi. Jogjakarta
- Pendit N.S. (2005) *Glosari Pariwisata Kontemporer*. PT. Pradaya Paramita. Jakarta
- Pratisto A. (2005) *Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik dan Rancangan Percobaan dengan SPSS 12*. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Pritama dan Gayatri (2005) *Sosiology Pariwisata*. Andi Jogjakarta
- Rumekso (2001) *Housekeeping Hotel*. Andi. Jogjakarta
- Sihite Richard (2000) *Bar (Minuman Alcohol)*. SIC. Surabaya
- Sihite Richard (2003) *Food Service (Tata Hidang)*. SIC. Surabaya
- Soekresno (2001) *Housekeeping Hotel*. Andi. Jogjakarta
- Soemarso (1986) *Akuntansi Suatu Pengantar*. Fakultas Ekonomi UI. Jakarta
- Soenarno Adi. (1995). *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Angkasa. Bandung
- Sugiarto. (2003). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. PT. Pradaya Paramita. Jakarta.
- Sulatiyono, A. (2001). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto. (2003). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineke Cipta. Jakarta
- Tangian, D. (2007). *Pengembangan Produk Interpretasi Wisata Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara*. [Tesis]. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Tarmoezi, Trisno. (2000). *Management Front Office Hotel*. Gramedia. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Manajemen Jasa*. Andi. Jogjakarta.
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Gramedia. Jakarta.
- Weku, E. (2007). *Jurnal Manajemen Bisnis*. Politeknik Negeri Manado. Manado.

Copyright holder:

Henry Lengkey (2022)

First publication right:

Jurnal Hospitaliti