



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS *FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

Marthen R. Tombeg¹, Sony Wijanarko²

¹Program Studi D4 Perhotelan, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado

Email : perhotelanp03@gmail.com

²Program Studi Ilmu Pariwisata Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado

Email : sonywijanarko77@gmail.com

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords:
Service Quality,
Facilities,
Guest Satisfaction

This research aims to find out the influence of service quality and facilities food and beverage service department on guest satisfaction at Sintesa Peninsula Hotel Manado. The research method used is the Quantitative Method, with Multiple Linear Regression data analysis techniques. The population in this study were hotel guests, with a sample of 30 guests at Sintesa Peninsula Hotel Manado. The research results prove that Service Quality and Facilities have a positive and significant effect on Guest Satisfaction with a regression coefficient value of 3,225 and a significance of 0.000. This shows that the higher the Employee Service Quality, the higher the Guest Satisfaction. Facilities have a positive and significant effect on guest satisfaction with a regression coefficient value of 8.738. This shows that the better the facilities available at the hotel, the better guest satisfaction will be. Quality of Service and Facilities has a significant influence on Guest Satisfaction with an F-value of 161.471 and a significance of 0.000. This shows that the better the quality of service and facilities, the more guest satisfaction will increase. The conclusion of this research is that the quality of service and facilities has a significant influence on guest satisfaction at Sintesa Peninsula Hotel Manado. Suggestions given by Sintesa Peninsula Hotel Manado, especially in the food and beverage service department, maintain or further improve the high quality of service regarding guest satisfaction that has been provided, and always updating facilities and adding staff to the food and beverage service department

Kata Kunci:
Kualitas
Layanan,
Fasilitas,
Kepuasan
Tamu

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas *food & beverage service department* terhadap Kepuasan Tamu di Sintesa Peninsula Hotel Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Kuantitatif, dengan teknik analisis data Regresi Linear Berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu hotel, dengan sampel sebanyak 30 orang tamu di Sintesa Peninsula Hotel Manado. Hasil penelitian membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu dengan nilai koefisien regresi sebesar 3,225 dan signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan Karyawan, maka akan semakin tinggi pula Kepuasan Tamu. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu dengan nilai koefisien regresi sebesar 8,738. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Fasilitas yang tersedia di hotel, maka akan semakin membaik pula Kepuasan Tamu. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Tamu dengan nilai F-hitung sebesar 161,471 dan signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan dan Fasilitas, maka akan semakin

meningkat pula Kepuasan Tamu. Kesimpulan penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Tamu di Sintesa Peninsula Hotel Manado. Saran yang diberikan Sintesa Peninsula Hotel Manado khususnya di bagian *food and beverage service department* mempertahankan atau lebih meningkatkan kualitas pelayanannya yang tinggi terhadap kepuasan tamu yang sudah diberikan, serta selalu melakukan pembaruan Fasilitas dan penambahan staf untuk bagian *food and beverage service department*.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang di gunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi Bangsa dan Negara. Sebagai negara kepulauan, potensi Indonesia untuk mengembangkan industri pariwisata sangatlah besar. Industri pariwisata di Indonesia khususnya dan dunia umumnya telah berkembang pesat, perkembangan pariwisata yang terjadi di Indonesia mendorong pelaku industri perhotelan juga ikut berpartisipasi dalam penyediaan sarana

pelengkap untuk seorang wisatawan. Perhotelan sebagai sarana akomodasi yang merupakan kebutuhan vital para pelancong sebagai fasilitas yang menyediakan jasa penginapan, layanan makan dan minum serta fasilitas lain sebagai pelengkap perjalanan wisata. Kepuasan pelanggan/tamu merupakan tujuan utama atau prioritas dari sebuah industri perhotelan maupun usaha yang bergerak dibidang jasa lainnya, kenapa demikian karena dengan pelanggan atau tamu merasa puas terhadap layanan atau fasilitas yang telah disajikan, semua itu bertujuan membuat hubungan antara pelanggan dengan penyedia jasa tersebut akan baik dan memberikan citra yang baik mengenai hotel.

Food and beverage service department merupakan salah satu aset yang sangat penting dalam sebuah hotel, karena departemen tersebut dapat memberikan pemasukan cukup besar bagi pendapatan keuangan hotel. Dalam melakukan praktek kerja lapangan atau *on the job training* di Sintesa Peninsula Hotel Manado di bagian *food and beverage service* peneliti menemukan beberapa masalah. yaitu lambat melakukan pekerjaan karena kurangnya staf di hotel sehingga kualitas pelayanan yang diberikan pada tamu tidak optimal, kurangnya *equipment* sehingga operasional kerja menjadi terhambat serta kurangnya kerjasama antara departement lainnya di hotel. Adanya permasalahan tersebut dapat menyebabkan munculnya rasa kurang puas tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila hal ini terus dibiarkan, maka akan mengakibatkan kerugian yang cukup besar kedepannya, seperti berkurangnya minat para tamu untuk kembali menginap di hotel. Berdasarkan pengamatan peneliti selama *on the job training* di Sintesa Peninsula Hotel Manado peneliti mendapati yaitu, kurangnya kualitas pelayanan *food and beverage service department* yang di berikan pada tamu di Sintesa Peninsula Hotel Manado, kurangnya fasilitas yang ada di *food and beverage service department*, kurangnya *equipment* yang ada di *food and beverage service department*, kerjasama antara departement masih kurang di sintesa peninsula hotel manado, berlebihannya jam kerja bagi karyawan *food and beverage service department* di sintesa peninsula hotel manado, belum maksimalnya karyawan ketika memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh tamu di sintesa peninsula hotel manado, kurangnya karyawan yang ada di *food and beverage service department*, keterlambatan karyawan yang datang tidak sesuai jam kerja, kurangnya promosi. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti berkeinginan untuk mengadakan

penelitian dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas *food and beverage service department* terhadap kepuasan tamu di Sintesa Peninsula Hotel Manado”

KAJIAN TEORETIK

Pariwisata

Secara etomologi istilah pariwisata berasal dari bahasa Sansekerta yaitu “*pari*” yang berarti banyak, berkali-kali, berputar-putar, lengkap, dan “*wisata*” yang berarti perjalanan, bepergian. Secara umum pariwisata dapat diartikan sebagai suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk rekreasi atau liburan ke suatu tempat yang memiliki potensi dan dapat dinikmati untuk sementara waktu. yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan atau bukan maksud untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi ya, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan, rekreasi, mencari hiburan dan suasana baru dengan tujuan untuk memenuhi keinginan dan dalam kegiatan wisata tersebut secara langsung telah disediakan fasilitas sarana dan prasarana yang dapat memenuhi kebutuhan dalam berwisata. Pengertian pariwisata secara luas dapat dilihat dari definisi menurut para ahli sebagai berikut :

Menurut Prayogo (2018) Pariwisata secara sederhana dapat didefinisikan sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain membuat rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi. pariwisata merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan kepariwisataan, termasuk pengembangan objek dan daya tarik wisata, serta usaha-usaha lain yang berkaitan dengan bidang pariwisata. Segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata yang dimaksud adalah objek dan daya tarik wisata Marsono dkk (2016), Menurut Wisnawa (2019) Pariwisata dapat

dikatakan sebuah aktivitas untuk bersenang-senang yang membutuhkan produk barang maupun jasa. Oleh karena itu dalam pariwisata ada produsen dan konsumen.

Hotel

Menurut Hurdawaty dan Parantika (2018) Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya. Sulastiyono (2014) Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Hotel merupakan bentuk suatu akomodasi yang dikelola secara komersial. Hotel adalah tempat yang disediakan untuk semua orang yang membutuhkan pelayanan. Seperti pelayanan penginapan, pelayanan makanan dan pelayanan minuman. Hotel memiliki berbagai macam jenis klasifikasi yang dibedakan berdasarkan fungsi dan peruntukannya.

Pengaruh

Menurut Yosin (2012) Pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada disekitarnya. Menurut Surakhmad (2012) Pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari sesuatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan yang dapat membentuk kepercayaan atau perubahan. Menurut Linda (2018) pengaruh adalah suatu transaksi sosial dimana seseorang atau kelompok dibujuk oleh seorang atau kelompok lain untuk melakukan sesuatu atau memerintah orang lain untuk

melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tercapai tujuan tertentu.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia. Menurut Goeth dan Davis (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen.

Food and Beverage Service

Menurut Mertayasa (2016) menyebutkan bahwa *Food and Beverage Service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun diluar hotel. Soekresno dan Pendit (1998) *Food & Beverage* adalah sebuah bidang usaha yang merupakan bagian usaha seperti hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan, karena dalam pelayannya menyediakan makanan dan minuman serta dalam kebutuhan lain yang terkait dari sebuah hotel atau dikelola secara komersial. Rachman Arief Abd (2005) *Food & Beverage* merupakan bagian yang bertugas atau mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan hotel, baik dalam kamar, *restaurant*, makanan karyawan dan sebagainya.

Kepuasan Tamu

Menurut Nugroho (2017) kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen

penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut. Dengan terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas di benak pelanggan yang merasa puas tadi. Menurut danang sunyoto (2015) Kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. menurut kotler dan keller (2017) Menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja hasil produk yang diperkirakan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas/senang.

METODE

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan penelitian metode deskriptif kuantitatif yaitu peneliti akan menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan data-data berupa angka-angka atau perhitungan yang didapat dari teknik pengumpulan data yang akan dilakukan.

Uji Validitas

Validitas akan setiap penelitian selalu dipertanyakan. Valid berarti instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Naryawan, 2011). Instrumen dianggap valid jika nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$; jika nilai $R_{hitung} < R_{tabel}$, maka pertanyaan tersebut

dapat dikatakan tidak valid (Naryawan, 2011).

Uji Reliabilitas

Kuesioner harus terdahulu diuji apakah hasil kuesioner dapat dipercaya atau tidak. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu (Naryawan, 2011). Pengujian ini dilakukan untuk mengukur indikator penelitian. Analisis reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dasar koefisien *Alpha Cronbach*. Koefisien *Alpha Cronbach* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Kriteria yang dikembangkan oleh *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut:

$\alpha \geq 0,50$ artinya instrumen reliabel.

$\alpha < 0,50$ artinya instrumen tidak reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan peneliti adalah Kolmogorov Smirnov, yaitu merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Uji normalitas dilakukan bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013). Uji ini dilakukan dengan membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi data empirik dengan distribusi normal yang diharapkan. Karena merupakan uji beda maka nilai p yang tidak signifikan ($p > 0,05$) menunjukkan tidak ada perbedaan antar kedua distribusi itu (Whidiarso 2012).

Jika nilai Signifikansi > 0.05 , maka nilai residual berdistribusi normal.

Jika nilai Signifikansi < 0.05 , maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

1. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar

variabel bebas. Pada model regresi yang baik seharusnya antar variabel bebas tidak terjadi korelasi. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dalam model regresi pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Nilai cutoff yang digunakan adalah nilai tolerance atau sama dengan nilai VIF. Apabila hasil analisis menunjukkan nilai tolerance diatas 0,10 dan nilai VIF dibawah 10, maka tidak terjadi multikolinearitas antar variabel didalam model regresi (Ghozali, 2016).

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016) uji heteroskedastisitas mempunyai tujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam penelitian ini menggunakan uji Glejser dengan meregresikan variabel bebas terhadap nilai absolut residualnya. Residual adalah selisih antara nilai observasi dengan nilai prediksi, dan absolut adalah nilai mutlanya. Kriterianya sebagai berikut:

- a) Jika signifikansi antara variabel bebas dengan absolut residual $> 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika signifikansi antara variabel bebas dengan absolut residual $< 0,05$ maka tidak terjadi masalah eteroskedastisitas.

Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian terlihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Tamu (Y). Lebih rinci hasil pengaruh ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu

Hasil Uji t pada model regresi diperoleh Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan nilai t-hitung sebesar $3.225 > t\text{-tabel } 2,052$. apabila nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel maka secara statistik menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu (Y) di Sintesa Peninsula Hotel Manado. Dalam hal ini membuktikan bahwa salah satu cara untuk memuaskan tamu adalah dengan cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah kepuasan tamu. Apabila tamu telah benar-benar merasa puas, tamu akan melakukan kunjungan kembali ke hotel dan akan bercerita kepada banyak orang bahwa hotel yang dia tempati baik dan akan bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk datang berkunjung kembali di Sintesa Peninsula Hotel Manado. maka dari itu, Hotel harus memikirkan dengan matang betapa pentingnya pelayanan kepada tamu melalui kualitas pelayanan. Karena kini semakin disadari bahwa pelayanan adalah merupakan aspek penting dalam bertahan didunia bisnis dan memenangkan persaingan. Sudah selayaknya karyawan Sintesa Peninsula Hotel Manado mempunyai Kualitas Pelayanan yang baik. Dengan memberikan pelayanan dan kebutuhan tamu selama menginap maka dapat meningkatkan tingkat hunian dan kepercayaan tamu kepada pihak hotel untuk bekerja sama. Berdasarkan uraian tersebut dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

Ha1 : Kualitas Pelayanan *food and beverage service department* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu

Faktor yang tidak kalah penting untuk diperhatikan setelah pelayanan adalah mengenai fasilitas. Hasil Uji t pada model regresi diperoleh Nilai koefisien regresi Fasilitas nilai t-hitung sebesar $8.738 > t\text{-tabel } 2,052$. Apabila nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel maka secara statistik menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu (Y) di Sintesa Peninsula Hotel Manado. Fasilitas merupakan bagian yang perlu untuk diperhatikan dalam bidang usaha jasa karena berkaitan dengan apa yang dirasakan tamu. Tamu menilai dari hal-hal yang telah mereka terima setelah tamu menerima jasa yang ditawarkan. Tamu cenderung melihat fakta-fakta yang ada sebagai bukti dari kualitas jasa yang ditawarkan. Karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana barang, maka tamu cenderung memperhatikan faktor-faktor yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Berdasarkan pernyataan diatas hotel yang memiliki fasilitas lengkap akan mempengaruhi kepuasan tamu. Dalam hal ini Sintesa Peninsula Hotel Manado telah berupaya memberikan fasilitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan tamu. Sehingga tamu akan merasa nyaman dan puas saat datang di Sintesa Peninsula Hotel Manado. Fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan tamu. Apabila fasilitas yang

di sediakan sesuai dengan kebutuhan tamu maka mereka akan merasa puas.

Berdasarkan uraian tersebut dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

Ha2 : Fasilitas *food and beverage service department* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu

Apabila pelayanan yang diberikan karyawan kepada tamu buruk maka akan mempengaruhi kepercayaan tamu. Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan secara baik dan dengan ketulusan maka tamu akan merasa senang serta merasa sangat di hargai. Karyawan harus dapat dan mampu memecahkan masalah dan kesulitan yang dialami tamu selama menginap agar supaya timbul rasa kepercayaan yang tinggi dari tamu kepada pelayanan yang diberikan karyawan. Selain pelayanan, fasilitas adalah merupakan hal penting ketika tamu memutuskan untuk menginap, menikmati hari liburnya, atau untuk keperluan bisnis dan pekerjaan. Semakin terpenuhi kebutuhan dan keperluan tamu maka semakin sering tamu akan mengunjungi Sintesa Peninsula Hotel Manado.

Hotel yang dapat meningkatkan semua aspek kualitas pelayanan dan fasilitas secara konsisten, maka hotel tersebut akan selalu berusaha meningkatkan kepuasan tamu. Tamu yang memperoleh kepuasan pada saat menggunakan jasa yang diberikan oleh pihak Sintesa Peninsula Hotel Manado, maka tamu tersebut merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Sintesa Peninsula Hotel Manado sesuai dengan apa yang diharapkan. Dari hasil output SPSS menunjukkan nilai F-hitung sebesar dengan 161,471 nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) secara

simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Tamu (Y). Berdasarkan uraian tersebut dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

Ha3 : Kualitas Pelayanan dan *Fasilitas food and beverage service department* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil penelitian dan pengujian analisis regresi linier berganda yang dilaksanakan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas *Food and Beverage Service Department* terhadap Kepuasan Tamu di Sintesa Peninsula Hotel Manado dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan dan Fasilitas *Food and Beverage Service Department* mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Tamu Sintesa Peninsula Hotel Manado. Terdapat pengaruh yang kuat antara Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) dan Variabel X2 (Fasilitas) *food and beverage service department* Terhadap Kepuasan Tamu. Terlihat jelas dari Hasil Analisis Koefisiensi Determinasi dengan memperoleh nilai *R-Square* sebesar 0,923 atau 92,3%. Besarnya nilai yang didapatkan menunjukkan adanya pengaruh yang kuat antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas *food and beverage service department* terhadap Kepuasan Tamu. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas *food and beverage service department* memiliki berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

DAFTAR PUSTAKA

Annishia, F.B, & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di Hotel Best Western Premier The Hive Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*

Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Semarak*.

Apriliani, Ni Luh Putu, Ni Putu Nita Anggraini, Pande Ketut Ribek (2022) Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali.

Chandra. (2016). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Dr. M. Liga Suryadana, M. (2013). *Sosiologi Pariwisata*. Bandung: Human

Ferdinand, (2009). Pengaruh Harga. Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen Lam Membeli Beras Lokal (Studi Kasus Da Rambah Utama).

Fandy, T. d. (2012). *Service Management*. Yogyakarta: And

Hartini, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di Hotel Sakura Palangka Raya. *AL-ULUM: Jurnal Ilmu*

Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press

Kotler. (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba. Jakarta: Salemba Empat.

Kustini, H. (2017). *General Hotel Managem*

Lee, S., Y. (2017). *Service Quality of Sports Centers and Customer Loyalty*. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.

Lupiyadi, (2012) *Manajemen Pemasaran Jasa ; Berbasis Kompetensi (ketiga)*. Erlangga.

Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada holiday hotel di kota batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*

- Ratminto. (2013). *Manajemen Pelayanan* . Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ridwan, M. (2019). *Perencanaan Pengembangan Daerah Tujuan Pariwisata* . Yogyakarta: Deepublish.
- Sa'adah, L. (2020). *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jombang: Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahass sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*
- Sundayana, R. (2018). *Statistika Penelitian Pendidikan*.
- Surya dan Vanny (2015). *Peluang Strategi Pemberdayaan Industri Pariwisata Berbasis Bahasa*.
- Sinaga, (2010). *Strategi Dinas Pariwisata Dalam Mempromosikan Pariwisata Di Kota Bitung*.
- Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggara Hotel* . Bandung: Alfabeta.
- Sulistyawati, A., Made, N., & Seminari, N. K. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Tjiptono. (2012). *Service Management*. Yogyakarta:
- Tia Nur Safitri, (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Batam City Hotel*
- Vuspita, V. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kaliban Hotel* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Yulesti, afdia. (2017) "analisis kelayakan danau tajwid (kajuid) sebagai objek wisata di kecamatan langgam kabupaten pelalawan" *jurnal online mahasiswa*.
- Wisnawa, I. M. (2019). *Manajemen Pemasaran Pariwisata Model Brand Loyalty pengembangan Potensi Wisata di Kawasan Pedesaan*. Yogyakarta: Deepublish.