

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGE* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL SAVALI PADANG

(The Effect Of Food And Beverage Service Quality On Guest Satisfaction At Hotel Savali Padang)

Rahma Dina¹, Lise Asnur^{*2}

^{1,2}Universitas Negeri Padang

*Corresponding author, e-mail: lise.asnur@fpp.unp.ac.id

ABSTRACT

This study is motivated by guest complaints regarding the quality of Food and Beverage (F&B) service at Hotel Savali Padang, which has not fully met expectations, accompanied by notable variations in guest satisfaction levels. The main objective is to analyze the influence of F&B service quality on guest satisfaction. The research employs a quantitative approach with a causal associative design, collecting data via closed-ended questionnaires from 100 guests of Hotel Savali Padang. Data analysis was conducted using simple linear regression with SPSS version 29 software. Key findings reveal that service quality falls into the "adequate" category, with a Respondent Achievement Level (TCR) of 56.77% based on the established scale, while guest satisfaction is in the "less satisfactory" category with a TCR of 44.3%. Statistical tests confirm a positive and significant influence of service quality on guest satisfaction. Thus, the study concludes that improving F&B service quality has the potential to enhance guest satisfaction at Hotel Savali Padang.

Keywords: Service Quality, Guest Satisfaction, Food and Beverage Service.

ABSTRAK

Penelitian ini didasari oleh adanya keluhan tamu mengenai kualitas pelayanan Food and Beverage (F&B) service di Hotel Savali Padang yang belum memenuhi harapan sepenuhnya, disertai variasi tingkat kepuasan tamu yang cukup mencolok. Tujuan utamanya adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan F&B service terhadap kepuasan tamu. Penelitian menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal, di mana data dikumpul melalui kuesioner tertutup dari 100 tamu Hotel Savali Padang. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana dengan perangkat lunak SPSS versi 29. Temuan utama mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan termasuk kategori cukup, dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 56,77% berdasarkan skala yang ditetapkan, sementara kepuasan tamu berada pada kategori kurang baik dengan TCR 44,3%. Uji statistik menegaskan adanya pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan F&B service berpotensi meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Savali Padang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, *Food and Beverage Service*.

How to Cite: Rahma Dina 1, Lise Asnur. 2026. Pengaruh Kualitas Pelayanan Food And Beverage Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Savali Padang. Jurnal Pendidikan Tata Boga dan Teknologi. Vol 7 (1): pp. 118-126, DOI: 10.24036/jptbt.v7i1.27198



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2019 by author

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang mengalami perkembangan pesat seiring dengan meningkatnya aktivitas pariwisata dan perjalanan bisnis. Persaingan antarhotel tidak lagi hanya bertumpu pada kelengkapan fasilitas fisik, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Dalam industri perhotelan, pelayanan staf memiliki peran yang sangat penting karena secara langsung dirasakan oleh konsumen dan menjadi dasar konsumen dalam menilai kepuasan terhadap jasa yang mereka terima (Ambalini, 2025). Menurut Tjiptono (2017) menyatakan bahwa "Kualitas pelayanan adalah tingkat

keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen". Kepuasan tamu menjadi indikator utama keberhasilan sebuah hotel dalam memberikan pelayanan. Tamu yang merasa puas akan cenderung memiliki pengalaman positif, menunjukkan loyalitas, serta memiliki keinginan untuk kembali menginap dan merekomendasikan hotel kepada pihak lain. Sebaliknya, ketidakpuasan tamu dapat berdampak pada menurunnya minat kunjungan ulang dan munculnya keluhan maupun ulasan negatif yang berpengaruh terhadap citra hotel.

Menurut Gian *et al* (2023) terdapat 5 indikator pada kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (bukti fisik) mencakup daya tarik fasilitas, peralatan, serta kebersihan material yang dipakai. *reliability* (keandalan) merujuk pada penyediaan layanan yang akurat, unggul, dan memuaskan sejak awal tanpa kesalahan, disertai informasi tepat waktu sesuai kesepakatan. *responsiveness* (kecepatan tanggap) menyoroti kemampuan karyawan untuk menanggapi permintaan tamu dengan sigap, memberikan informasi kapan pun diperlukan sesuai keinginan mereka, sehingga tamu merasa puas. *assurance* (jaminan) menggambarkan sikap karyawan yang membangun kepercayaan tamu, bebas dari risiko, serta tanpa keraguan. *empathy* (empati) melibatkan akses mudah, komunikasi efektif, perhatian individual, dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan serta ekspektasi tamu.

Berbagai penelitian terdahulu mendukung bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan pada industri perhotelan. Penelitian Tjiptono dan Chandra (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor jasa. Penelitian Putra dan Suryani (2021) pada hotel berbintang menunjukkan bahwa dimensi pelayanan *Food and Beverage Service* seperti kecepatan pelayanan, ketepatan penyajian, dan keramahan karyawan memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan tamu hotel. Selanjutnya, penelitian Rahmawati *et al.* (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan *Food and Beverage Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, khususnya pada pelayanan sarapan. Penelitian Saputra dan Yuliana (2023) juga menegaskan bahwa semakin baik pelayanan makanan dan minuman yang diberikan hotel, semakin tinggi pula tingkat kepuasan tamu dan pengalaman positif yang dirasakan selama menginap. Temuan-temuan tersebut menegaskan bahwa pelayanan *Food and Beverage Service* merupakan elemen penting dalam menciptakan kepuasan tamu. Oleh karena itu, setiap hotel dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu memenuhi harapan tamu.

Salah satu departemen yang memiliki kontribusi besar dalam membentuk kepuasan tamu adalah *Food and Beverage Service*. Departemen ini berperan langsung dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu, baik di restoran, kafe, maupun layanan lainnya. Kualitas pelayanan *Food and Beverage Service* tidak hanya berkaitan dengan cita rasa makanan dan minuman, tetapi juga mencakup sikap karyawan dalam melayani tamu, konsistensi pelayanan, serta kenyamanan yang dirasakan tamu selama menerima pelayanan.

Pelayanan yang sopan, ramah, dan konsisten akan memberikan kesan positif dan meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan. Kepuasan tamu menjadi indikator keberhasilan utama, sebuah hotel dalam memberikan pelayanan. Tamu yang merasa puas akan cenderung memiliki pengalaman positif, menunjukkan loyalitas, memiliki keinginan untuk kembali menginap serta menyarakan kepada orang lain tentang pengalamannya saat menginap di hotel. Namun, berdasarkan hasil survei awal yang didapatkan dari *google review* pada awal bulan desember 2025 serta penelusuran ulasan tamu secara daring, masih ditemukan beberapa keluhan yang berkaitan dengan pelayanan *Food and Beverage Service*, seperti keterlambatan dalam penyajian, kurangnya konsistensi sikap karyawan dalam melayani tamu, serta pelayanan yang dirasakan belum sepenuhnya memberikan kenyamanan. Sehingga diketahui bahwa Hotel Savali Padang masih menghadapi beberapa permasalahan terkait pelayanan *food and beverage service*, yang dapat dilihat dari kurang puasnya tamu dengan pelayanan dari *food and beverage service*. Rumusan masalah penelitian ini mencakup kualitas pelayanan *food and beverage service* di Hotel Savali Padang, tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan tersebut, serta seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *Food and Beverage Service* terhadap kepuasan tamu di Hotel Savali Padang.

Jadi, faktor utamanya yaitu rendahnya kualitas pelayanan staf kepada tamu. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan staf butuh peningkatan. Atas dasar tersebut, kajian ini diupayakan guna menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *food and beverage service* pada kepuasan tamu sebagai dasar perumusan strategi peningkatan kualitas pelayanan staf. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan *food and Beverage Service* di Hotel Savali Padang, mendeskripsikan tingkat kepuasan tamu di hotel tersebut, serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *food and beverage service* terhadap kepuasan tamu. Secara teoretis, penelitian ini menambah wawasan dan referensi ilmiah di bidang manajemen perhotelan khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan tamu; secara praktis, hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak Hotel Savali Padang dalam meningkatkan kualitas pelayanan *food and beverage service*; serta secara akademis, penelitian ini berfungsi sebagai referensi bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian sejenis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel kualitas pelayanan *Food and Beverage Service* sebagai variabel independen (X) dan kepuasan tamu sebagai variabel dependen (Y), sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2022) bahwa penelitian asosiatif kausal bertujuan mencari hubungan antarvariabel dengan pola sebab-akibat, serta Hardani et al. (2024) yang menekankan penggunaan perhitungan statistik signifikan untuk menarik kesimpulan kausalitas dari dua variabel tersebut.

Populasi penelitian mencakup seluruh tamu yang menginap di Hotel Savali Padang yang pernah menikmati layanan *Food and Beverage Service* selama periode Juli–Desember 2025, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi: (1) tamu yang telah menginap minimal 1 malam dan menggunakan layanan Food and Beverage Service setidaknya sekali; (2) berusia 18 tahun ke atas; (3) bersedia mengisi kuesioner secara sukarela; serta kriteria eksklusi untuk tamu yang tidak memenuhi kriteria inklusi atau memberikan respons tidak lengkap, dengan ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%, dan untuk uji coba penelitian menggunakan 30 responden tamu dari Hotel Savali Padang.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berbasis skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak puas hingga 5 = sangat puas) dengan 32 item pernyataan (16 item untuk variabel X dan 16 item untuk variabel Y), yang disebarkan secara langsung di area restoran dan lobi Hotel Savali Padang pada bulan Februari 2026, sementara data sekunder bersumber dari dokumen internal hotel dan literatur terkait. Instrumen kuesioner diuji validitas menggunakan Pearson Product Moment Correlation (kriteria: $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ pada $df = n-2$, $\alpha = 0,05$; hasil: seluruh item valid dengan $r\text{-hitung} > 0,197$) dan reliabilitas dengan Cronbach's Alpha (kriteria: $\alpha > 0,60$; hasil: $\alpha = 0,952$ untuk variabel X dan $\alpha = 0,967$ untuk variabel Y), sehingga dinyatakan reliabel. Secara keseluruhan, penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Food and Beverage Service terhadap kepuasan tamu di Hotel Savali Padang melalui analisis statistik inferensial. Berikut adalah kisi-kisi instrumen penelitian:

Tabel 1. Kisi-kisi instrumen penelitian

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Pernyataan
1	Kualitas Pelayanan <i>Food and Beverage Service</i> (X)	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Sesuatu yang berhubungan dengan bukti fisik, daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan kebersihan material.	- Saya merasa lingkungan restoran nyaman dan aman. - Saya menilai kebersihan area restoran terjaga dengan baik. - Saya merasa peralatan makan dan penyajian makanan terlihat bersih dan rapi.
		<i>Reliability</i> (Reliabilitas)	Sesuatu yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang akurat, prima, dan sangat memuaskan tamu.	- Saya merasa pesanan makanan dan minuman disajikan sesuai dengan yang saya pesan. - Saya menilai pelayanan restoran diberikan secara konsisten setiap kali saya berkunjung. - Saya merasa waktu penyajian makanan sesuai dengan yang dijanjikan oleh pelayan.
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Sesuatu yang berkaitan dengan kemampuan karyawan dan kemampuan merespon permintaan tamu	- Saya merasa keluhan atau permintaan tambahan ditangani dengan cepat. - Saya merasa pelayan restoran melayani pesanan dengan cepat. - Saya menilai karyawan restoran kurang sigap

			dengan cepat dan tanggap.	dalam menanggapi permintaan saya.
		<i>Assurance (Jaminan)</i>	Sesuatu perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan tingkat kepercayaan bagi konsumen/tamu hotel.	▪ Saya merasa karyawan restoran memiliki pengetahuan yang baik tentang menu yang ditawarkan. ▪ Saya merasa aman dan percaya terhadap kualitas makanan dan minuman yang disajikan. ▪ Saya menilai karyawan restoran melayani dengan sopan dan profesional.
		<i>Empathy (Empati)</i>	Sesuatu memiliki rasa kemudahan kepada tamu dengan melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi.	▪ Saya mendapatkan perhatian secara personal dari karyawan Food and Beverage Service ▪ Saya merasa karyawan Food and Beverage Service memahami kebutuhan saya sebagai tamu. ▪ Saya merasa karyawan Food and Beverage Service melayani saya dengan penuh kepedulian. ▪ Menurut saya Staf restoran memahami preferensi pelanggan seperti tempat duduk favorit
2	Kepuasan Tamu	Tercapainya Harapan Tamu	Sesuatu keinginan tamu yang telah tercapai dengan kualitas pelayanan.	▪ Saya mendapatkan pelayanan Food and Beverage Service yang saya terima sesuai dengan harapan saya. ▪ Saya menilai kualitas pelayanan Food and Beverage Service memenuhi harapan saya sebagai tamu. ▪ Saya merasa pelayanan yang diberikan tidak mengecewakan saya. ▪ Fasilitas yang disediakan sesuai dengan harapan saya. ▪ Pengalaman yang saya rasakan sesuai dengan ekspektasi saya sebelum berkunjung. ▪ Saya merasa staff Food and Beverage Service memahami keinginan tamu
		Terpenuhinya Kebutuhan Tamu	Sesuatu keinginan tamu yang telah terpenuhi.	▪ Saya merasa kebutuhan saya terhadap makanan dan minuman terpenuhi dengan baik.

				▪ Saya mendapatkan pelayanan Food and Beverage Service yang mampu memenuhi kebutuhan saya selama menginap. ▪ Saya merasa puas dengan pelayanan Food and Beverage Service yang diberikan. ▪ Pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan saya ▪ Fasilitas yang tersedia mendukung kebutuhan saya selama menggunakan jasa. ▪ Saya merasa senang dengan respon staf yang cepat dalam memenuhi kebutuhan saya.
		Keinginan untuk membeli barang/jasa kembali	Sesuatu keinginan membeli barang/jasa kembali, dengan kualitas pelayanan yang baik.	▪ Saya bersedia kembali menggunakan layanan Food and Beverage Service di hotel ini. ▪ Saya memiliki keinginan untuk kembali menginap di hotel ini. ▪ Saya bersedia merekomendasikan hotel ini kepada orang lain. ▪ Saya merasa senang saat merekomendasikan menu makanan yang ada di hotel ini

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden dengan 16 butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat deskripsi data sebagai berikut:

Tabel 2. Deskripsi Statistik Variabel Kualitas Pelayanan

Descriptive Statistics									
	N Statistic	Range Statistic	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Sum Statistic	Mean Statistic	Std. Error	Std. Deviation Statistic	Variance Statistic
KUALITAS PELAYANAN	100	14	41	55	4542	45.42	.308	3.075	9.458
Valid N (listwise)	100								

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden (N) sebanyak 100 orang maka diperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 45,42, simpangan baku (*standar deviation*) sebesar 3.075, *variance* sebesar 9.458 *range* sebesar 14, nilai terendah (*minimum*) sebesar 41, nilai tertinggi (*maximum*) sebesar 55 dan total nilai (*sum*) sebesar 4542.

2. Deskripsi data Variabel Kepuasan Tamu

Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden dengan 16 butir pernyataan pada variabel Kepuasan Tamu dapat dilihat deskripsi data sebagai berikut:

Tabel 3. Deskripsi Statistik Kepuasan Tamu

Descriptive Statistics								
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
KEPUASAN TAMU	100	18	30	48	3544	35.44	3.713	13.784
Valid N (listwise)	100							

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden (N) sebanyak 100 orang maka diperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 35,44, simpangan baku (*standar deviation*) sebesar 3.713, *variance* sebesar 13.784, *range* sebesar 18, nilai terendah (*minimum*) sebesar 30, nilai tertinggi (*maximum*) sebesar 48 dan total nilai (*sum*) sebesar 3544.

A. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui data berdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian normalitas penyebaran data Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan tamu dilakukan dengan uji kolmogorof smirnov. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 29.00. Taraf signifikansi yang digunakan sebagai dasar menolak atau menerima keputusan suatu distribusi data adalah 0,05. Hasil uji normalitas dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Hasil uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				Unstandardized Residual
N				100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean			.0000000
	Std. Deviation			3.45922769
Most Extreme Differences	Absolute			.063
	Positive			.063
	Negative			-.059
Test Statistic				.063
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c				.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.			.431
	99% Confidence Interval	Lower Bound		.418
		Upper Bound		.444

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Pada hasil uji normalitas, hasil perhitungan statistik memperlihatkan nilai signifikansinya sebesar $0.200 > 0,05$, jadi disimpulkan asumsi normalitas pada penelitian ini bersifat normal sehingga analisis layak digunakan.

2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas adalah uji yang digunakan untuk mencari apakah dalam penelitian sampel berasal dari populasi memiliki karakteristik yang sama atau tidak, untuk pengujian ini digunakan uji Test Homogeneity of Variance dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.Hasil Uji Homogenitas

Tests of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
KEPUASAN TAMU	Based on Mean	1.882	11	87	.053
	Based on Median	.753	11	87	.685
	Based on Median and with adjusted df	.753	11	44.953	.683
	Based on trimmed mean	1.791	11	87	.068

Hasil uji melalui uji *Test Homogeneity of Variance* memperoleh nilai Sig 0,53 > 0,05. Sehingga nilai yang didapat berarti dari populasi yang datanya bersifat homogen atau sama, dan uji analisis selanjutnya dapat dilakukan karena hasil uji homogenitas yang sesuai, yaitu lebih besar dari 0,05.

3. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu bersifat linear atau tidak. Dua variabel dikatakan punya hubungan yang linear apabila nilai Deviation from linearity $\geq 0,05$

Tabel 6. Uji linearitas

ANOVA Table						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN TAMU * KUALITAS PELAYANAN	Between Groups (Combined)	371.313	12	30.943	2.710	.004
	Linearity	179.981	1	179.981	15.763	<.001
	Deviation from Linearity	191.332	11	17.394	1.523	.138
	Within Groups	993.327	87	11.418		
	Total	1364.640	99			

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi *deviation from linearity* sebesar 0.138. Sehingga taraf signifikan $0.05 < 0.138$, untuk itu dapat diketahui bahwa terjadi hubungan yang linear diantara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan tamu (Y). Sehingga ini membuktikan bahwa data penelitian terdahulu sesuai dengan hasil penelitian ini.

B. Pengujian Hipotesis

1. Uji Regresi Linear Sederhana

Tujuan dari penggunaan uji ini untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel (X) dengan variabel (Y):

Tabel 7. Uji Regresi Linear Sederhana

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	179.981	1	179.981	14.889	<.001 ^b
	Residual	1184.659	98	12.088		
	Total	1364.640	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Dari hasil olah data menggunakan program SPSS versi 29.00 dengan menggunakan uji Anova, didapatkan nilai signifikansi sebesar $0.001 < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat dipakai atau variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan tamu (Y). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tjiptono dan Chandra (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor jasa.

2. Koefisien Regresi Variabel

Tabel 8. Koefisien Regresi

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	15.527	5.172		3.002
	KUALITAS PELAYANAN	.438	.114	.363	3.859

a. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU

Berdasarkan hasil olah data yang dapat dilihat pada tabel diatas diperoleh nilai t sebesar 3.002 dengan nilai sig 0.003 dengan taraf < 0.05 maka variabel X dapat menjelaskan variabel Y secara signifikan atau dapat dikatakan variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan tamu.

3. Model Summary Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 9. Model Summary Uji Regresi Linear Sederhana

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.363 ^a	.132	.123	3.477

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan nilai korelasi/hubungan (R) dari tabel di atas nilainya 0.363 dan nilai R Square sebesar 0.132 dari 100%, yang berarti menyatakan adanya dampak variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan tamu) sebesar 13,2%, kemudian sisanya 86,8% didapatkan dari faktor-faktor yang tidak diuraikan pada kajian ini, seperti kualitas produk, harga, aksesibilitas, suasana lingkungan dan yang lain-lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan *Food and Beverage (F&B) service* terhadap kepuasan tamu di Hotel Savali Padang, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan F&B service termasuk dalam kategori cukup, dengan nilai rata-rata 2,83 dan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 56,77%. Sementara itu, kepuasan tamu berada pada kategori kurang baik, dengan nilai rata-rata 2,21 dan TCR 44,3%. Selain itu, terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan *F&B service* terhadap kepuasan tamu sebesar 13,2%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar ruang lingkup penelitian ini. Kondisi kualitas pelayanan yang masih dalam kategori cukup dan kepuasan tamu yang kurang baik menunjukkan perlunya perbaikan segera oleh manajemen hotel. Secara implikatif, manajemen Hotel Savali Padang perlu memprioritaskan peningkatan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, dan *assurance*, khususnya dimensi yang memiliki skor terendah—karena terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Hal ini dapat dilakukan melalui sistem penghargaan bagi karyawan berprestasi, pelatihan pengembangan kualitas staf, serta penerapan standar operasional yang lebih ketat untuk menampilkan pelayanan terbaik kepada tamu. Penelitian ini juga menyampaikan beberapa saran praktis. Bagi karyawan, diharapkan untuk menjaga disiplin kerja, meningkatkan kerja sama tim, serta secara aktif menyampaikan aspirasi dan ide konstruktif guna menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif di masa depan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan variabel lain yang relevan dan mengadopsi pendekatan kualitatif agar memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan spesifik tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Terakhir, bagi departemen pariwisata, penelitian ini dapat dijadikan referensi berharga untuk pembelajaran dalam mata kuliah terkait, memberikan wawasan mendalam bagi mahasiswa dan praktisi mengenai dinamika pengaruh kualitas pelayanan *F&B service* terhadap kepuasan tamu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ibu Dr. Lise Asnur, S.Pd, M.Pd.,CHE, selaku dosen pembimbing yang suda memberikan waktu dan tenaganya untuk membantu dan membimbing penuli pada penulisan artikel ini.

DAFTAR REFERENSI

- Ambalini, R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan tamu pada food and beverage service di Courtyard by Marriott Nusa Dua Resort. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 6(1), 45–56.
- Gian, E. I., Yulianthini, N. N., Novrina, P. D., Parapaga, F. B., Kertayoga, I. P. A. W., & Veranita, M. (2023). Peran Customer service Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan Pada Semaya One Hotel. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, 14(4).
- Hardani, H. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & N. H. A. (2020). Buku metode penelitian kualitatif. *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, 5(1).
- Putra, P. Y., & Suryani, N. K. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan food and beverage service terhadap kepuasan tamu. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 150-160.
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat

-
- Kantor Cabang Palembang). SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan, 1(7), 1073-1088.
- Saputra, A., & Yuliana, R. (2023). Analisis kualitas pelayanan Food & Beverage terhadap kepuasan tamu di hotel bintang empat. Jurnal Manajemen Perhotelan, 15(2), 120-130.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian. Yogyakarta: Andi.