



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE
SERVICE DI PADMA HOTEL BANDUNG**

Oleh
Muhammad Dafa Sukmajaya^{1*}, Siti Zakiah²
^{1,2}Telkom University, Indonesia
Email: [1dafasukmaaaa@gmail.com](mailto:dafasukmaaaa@gmail.com)

Abstract

The city of Bandung is one of the cities in Indonesia that attracts many tourists, so many hotels are established close to the tourism industry. Padma Hotel Bandung is an example of a hotel in the city of Bandung and is included in the five star hotel category. This research was conducted to analyze the quality of service provided by the Food and Beverage Department at Padma Hotel Bandung, analyze the attributes that guests consider important and unimportant, and to develop strategies to improve the quality of service at the hotel. The data collection technique was carried out by collecting questionnaires and analyzing them using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The research results show that guests are very satisfied with the quality of service provided by Padma Hotel Bandung as evidenced by the CSI value of 90.62. Further analysis using the IPA method produces four quadrants where quadrant one is filled with one attribute that needs to be improved because its performance is lacking and is considered important, and there are 6 attributes in quadrant two that are considered important and have received satisfaction from guests. Other attributes in quadrants three and four are attributes that according to guests are not too important so they can be put aside first. This research can be an illustration and consideration for Padma Hotel Bandung to maintain its quality and existence

Keywords: *Service Quality; Customer Satisfaction Index (CSI) ; Importance Performance Analysis (IPA) ; Padma Hotel Bandung.*

PENDAHULUAN

Kota Bandung menjadi salah satu kota di Indonesia yang mampu mendatangkan banyak wisatawan mulai dari wisatawan domestik hingga wisatawan internasional. Berdasarkan data Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jawa Barat, pada bulan 2023 Januari-September sebanyak 10.632.983 jiwa berkunjung ke Kota Bandung dan ini merupakan jumlah terbanyak di Jawa Barat. Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung yaitu Bapak Arief Syaifuddin (2023) juga menambahkan bahwasannya tingkat okupansi hotel di Kota Bandung sekitar 90 persen saat akhir pekan.

Perhotelan merupakan cabang bisnis yang sangat dekat dengan sektor industri

pariwisata. Hotel yang berdiri dekat dengan lokasi atau area wisata biasanya akan memberikan banyak keuntungan. Keuntungan diperoleh dari tinggi rendahnya daya tarik seseorang untuk berkunjung dan menginap di hotel tersebut. Keuntungan yang diperoleh pun harus selaras dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak hotel.

Kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Davis dalam Alfianto (2020) merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan dan harapan pelanggan sesuai dengan keinginan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas ditunjukkan dengan adanya sikap dan cara karyawan dalam melayani pengunjung dengan baik sehingga pengunjung merasa sangat puas. Penilaian berupa bintang



yang dimiliki oleh masing-masing hotel menurut Yohanes (2020) merupakan wujud dari penilaian pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan yang diterima. Semakin banyak bintang yang diterima oleh suatu hotel, maka semakin baik dan lengkap pula fasilitas serta pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut.

Kualitas pelayanan secara mendetail dapat diukur dengan lima metode. Lima metode yang biasa digunakan lebih dikenal dengan singkatan TERRA. TERRA terdiri dari *tangible* yang berkaitan dengan bukti fisik atau objek yang dilihat, *empathy* yang berkaitan dengan empati, *reliability* berkaitan dengan realibilitas atau keandalan, *responsiveness* berkaitan dengan daya tanggap atau responsif, dan terakhir ada *assurance* berkaitan dengan keyakinan. Analisis servqual atau analisis kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan membandingkan dua faktor utama yaitu persepsi pengunjung atas pelayanan nyata yang pengunjung terima dari penyaji layanan (Parasuraman et al., 1990).

Analisis kualitas pelayanan menjadi penting dilakukan karena setiap perusahaan yang memberikan pelayanan membutuhkan timbal balik dari jasa yang telah diberikan kepada para pengunjung. Selain untuk menganalisis kualitas pelayanan, hasilnya pun dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi demi keberlanjutan dan perkembangan perusahaan.

Padma Hotel Bandung menjadi salah satu hotel yang ada di Kota Bandung dan termasuk ke dalam kategori hotel bintang lima. Survei secara rutin dilakukan oleh pihak Padma Hotel Bandung untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para pengunjung. Salah satu departemen yang menjadi bagian dari Padma Hotel Bandung adalah Departemen *Food and Beverage*. Berdasarkan data primer pada bulan Maret tahun 2024 diketahui bahwa tingkat kepuasan yang berhasil dicapai oleh departemen *food and beverage* secara keseluruhan yaitu 4,91. Nilai tersebut melebihi target yang disusun oleh pihak hotel yaitu 4,88. Namun jika dianalisis lebih lanjut, masih ada

beberapa aspek yang perlu ditingkatkan kembali oleh departemen ini karena kinerja yang dihasilkan belum sesuai dengan keinginan dari para pengunjung dan diantaranya berkaitan dengan makanan dan minuman yang disajikan saat sarapan, makanan dan minuman yang disajikan saat makan siang atau makan malam, dan juga pelayanan yang diberikan oleh pihak Padma Hotel Bandung terlebih khusus saat makan siang atau makan malam.

Adanya aspek yang tidak sesuai dengan keinginan ini juga dapat ditemukan pada beberapa *website* untuk *booking* hotel secara online. Selain mendapatkan ulasan positif dari para tamu, ditemukan pula ulasan negatif. Salah satu ulasan tersebut ditemukan pada platform ID Trip dibulan April dimana tamu hotel memesan menu tertentu saat sahur dan pesanan yang datang tidak sesuai dengan keinginan tanpa adanya konfirmasi terlebih dahulu. Hal tersebut jika dibiarkan akan berpengaruh pada kepuasan dan sikap loyalitas dari pengunjung untuk datang lagi bahkan menginap di Padma Hotel Bandung, serta penurunan rating dalam jangka panjang. Loyalitas sangatlah penting bagi pelaku usaha baik barang ataupun jasa dalam rangka meningkatkan keuntungan dan eksistensi perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Departemen Food and Beverage yang ada di Padma Hotel Bandung, menganalisis atribut yang dianggap penting dan tidak penting oleh para tamu, dan untuk menyusun strategi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di hotel tersebut. Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak mulai dari peneliti, pihak Padma Hotel Bandung, maupun pembaca.

LANDASAN TEORI

Perhotelan

Hotel adalah suatu usaha di dalam dunia bisnis yang merupakan tempat pertemuan antara wisatawan dan pelaku industri. Para



pelaku industri perhotelan harus berani berimprovisasi dengan mempertahankan nilai baik yang sudah ada dan memperkaya pengalaman konsumen agar memiliki nilai plus. Para pelaku industri perhotelan dituntut untuk menjadi pemenang dan menyiapkan diri menjadi pemenang karena berdasarkan grafik frekuensi kemunculan hotel baru di Indonesia termasuk dalam kategori tinggi. Kemunculan hotel pun saat ini tidak hanya di kota-kota besar saja, tetapi mulai memasuki ke wilayah kota kecil atau kabupaten di seluruh Indonesia (Sumarsono, 2019).

Food and Beverage Service

Food and Beverage Service menjadi salah satu bidang yang sangat penting dalam industri pariwisata dalam rangka memenuhi kebutuhan akan makanan dan minuman. *Food and Beverage* terbagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. Bagian yang bertanggungjawab terhadap pelayanan makanan dan minuman bagi para tamu adalah *Food and Beverage Service*. Setiap bidang *Food and Beverage* memiliki *Standard Operating Procedur* (SOP) yang berisi berbagai macam etika mulai dari etika berpakaian, kerapihan diri sendiri, etika dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman, aturan berbicara yang baik dan benar, serta berbagai etika lainnya (Kurnia et al., 2021).

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sedangkan pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang dilakukan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Perspektif mengenai definisi kualitas dapat diartikan berbeda sesuai dengan konteksnya. Salah satu diantaranya adalah definisi dalam kacamata konsumen yang cenderung bersifat subjektif karena berorientasi pada permintaan dan mengakui bahwa

pelanggan yang berbeda memiliki keinginan serta kebutuhan yang berbeda pula (Tjiptono, 2004).

Kualitas pelayanan menjadi fokus utama yang perlu untuk diperhatikan karena secara tidak langsung dapat menciptakan kepuasan. Keunggulan dari suatu instansi bergantung pada keunikan dan kualitas yang diperlihatkan oleh instansi tersebut. Konsumen yang merasa puas secara tidak langsung akan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut. (Yunanto, 2017)

METODE

Penelitian ini dilakukan pada Departemen *Food and Beverage Service* yang ada di Padma Hotel Bandung sehingga lokasi penelitian ditentukan dengan metode *purposive* atau secara sengaja. Peneliti akan membagikan kuesioner kepada para pengunjung selama satu bulan terhitung sejak bulan Juli 2024. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 30 sampel dengan deskripsi sebagai berikut.

Tabel 1 Sampel Penelitian

| No | Usia (tahun) | Jenis Kelamin Perempuan | Jenis Kelamin Laki-laki |
|-------------------|--------------|-------------------------|-------------------------|
| 1. | 12 - 25 | 05 | 03 |
| 2. | 26 - 45 | 12 | 09 |
| 3. | 46 - 65 | 01 | 00 |
| 4. | 65 ke atas | 00 | 00 |
| Total Tamu | | 18 Orang | 12 Orang |

Sumber : Data Primer 2024

Adapun untuk sampel penelitian adalah mereka yang pernah menginap atau sekedar berkunjung dan mendapatkan pelayanan baik saat sarapan, makan siang, ataupun makan malam.

Hasil penelitian kemudian akan dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan secara keseluruhan. Analisis lebih lanjut menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan dideskripsikan dengan bantuan diagram IPA

dilakukan untuk mendapatkan hasil penilai atribut yang lebih mendalam lagi. Diagram kartesius dalam IPA merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian dan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (a,b) yang diperoleh dari rumus :

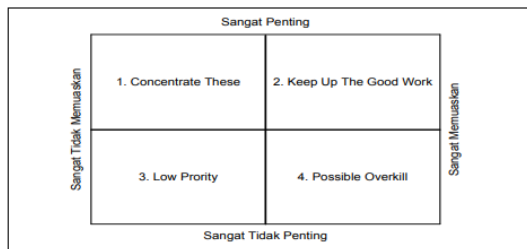
$$a = \frac{\sum_{i=1}^k x_i}{k} \text{ dan } b = \frac{\sum_{i=1}^k y_i}{k}$$

Keterangan :

a = Batas sumbu X (tingkat kinerja)

b = Batas sumbu Y (tingkat kepentingan)

k = Banyaknya atribut yang diteliti



Gambar 1 Diagram Kartesius IPA

Berdasarkan gambar 1 dapat diketahui jika ordinat berada pada kuadran I (*Concentrate These*) dapat diartikan sebagai faktor yang dianggap penting, namun kinerjanya belum sesuai dengan harapan tamu sehingga kinerja dari pihak hotel wajib ditingkatkan. Adapun kuadran II (*Keep up the Good Work*) berisi faktor yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan harapan tamu sehingga harus dipertahankan. Kuadran berikutnya yaitu kuadran III (*Low Priority*) terdiri dari faktor yang dianggap kurang penting dan kinerja yang diberikan masih kurang, namun tidak terlalu berpengaruh karena dianggap kurang penting oleh tamu. Kuadran terakhir yaitu kuadran IV (*Possible Overkill*) merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh tamu, bahkan dirasa terlalu berlebihan. Atribut dalam kuadran ini bisa dihilangkan untuk menekan biaya.

Tabel 2 Atribut Penelitian dalam Kuesioner

| No | Dimensi | Atribut | Tingkat Kinerja | Tingkat Kepentingan |
|----|-----------------------------------|---|-----------------|---------------------|
| 1 | <i>Tangible</i> (Berwujud) | Penampilan fisik dari <i>staff</i> berpakaian rapih dan wangi | | |
| 2 | | Alat makan lengkap saat melakukan aktivitas <i>breakfast/lunch/dinner</i> | | |
| 3 | | Alat makan cukup saat melakukan aktivitas <i>breakfast/lunch/dinner</i> | | |
| 4 | | Menu masakan beragam saat melakukan aktivitas <i>breakfast/lunch/dinner</i> | | |
| 5 | | Sarana untuk membersihkan diri baik sebelum atau sesudah makan tersedia | | |
| 6 | | Ruang makan Padma Hotel Bandung nyaman | | |
| 7 | | Penataan di ruang makan Padma Hotel Bandung rapih | | |
| 8 | <i>Empathy</i> (Empati) | Intonasi dan artikulasi suara dari para <i>staff</i> saat melayani tamu/pengunjung jelas | | |
| 9 | | Intonasi dan artikulasi suara dari para <i>staff</i> saat melayani tamu/pengunjung jelas | | |
| 10 | <i>Reliability</i> (Keandalan) | Padma Hotel Bandung memberikan menu masakan sesuai dengan kebutuhan tamu/pengunjung | | |
| 11 | | Para <i>staff</i> mampu dalam meningkatkan mood tamu/pengunjung lewat menu masakan | | |
| 12 | <i>Responsiveness</i> (Kesigapan) | Para <i>staff</i> cepat tanggap dalam menangani masalah yang dihadapi oleh tamu/pengunjung saat <i>breakfast/lunch/dinner</i> | | |
| 13 | | Para <i>staff</i> menjawab pertanyaan dari tamu/pengunjung dengan jawaban yang benar | | |
| 14 | <i>Assurance</i> (Kepastian) | Para <i>staff</i> bersikap ramah kepada tamu/pengunjung | | |

Sumber : Data Primer 2024

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan lima alternatif jawaban. Skor 1 dalam tingkat kinerja menyatakan rasa sangat tidak puas dari tamu atau pengunjung an skor 5 untuk menyatakan rasa sangat puas terhadap kinerja dari Departemen Food and Beverage. Aapun untuk tingkat kepentingan pun sama, skor 1 merupakan atribut yang dianggap sangat tidak penting an skor 5 menjadi skor untuk menyatakan atribut sangat penting untuk diprhatikan menurut tamu atau pengunjung.



HASIL DAN DISKUSI

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan pengukuran kepuasan yang baik karena perhitungan tersebut dapat merangkum penilaian tamu atau pengunjung tentang berbagai atribut pelayanan dalam skor tunggal. Semakin akurat pemilihan atribut yang akan diteliti, maka akan semakin akurat pula ukuran kepuasan keseluruhan Berdasarkan perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) pada tabel 1 dapat diketahui tingkat kepuasan total pengunjung terhadap kualitas pelayanan Departemen Food and Beverage di Padma Hotel Bandung sebagai berikut

Tabel 3 Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

| No | Atribut | MIS | MSS | WF | WS |
|--|---|-------------------|------|------|-------|
| 1 | Penampilan fisik dari <i>staff</i> berpakaian rapih dan wangi | 4,83 | 4,38 | 7,39 | 32,38 |
| 2 | Alat makan lengkap saat melakukan aktivitas <i>breakfast/lunch/dinner</i> | 4,53 | 4,56 | 6,93 | 31,61 |
| 3 | Alat makan cukup saat melakukan aktivitas <i>breakfast/lunch/dinner</i> | 4,80 | 4,60 | 7,35 | 33,79 |
| 4 | Menu masakan beragam saat melakukan aktivitas <i>breakfast/lunch/dinner</i> | 4,66 | 4,76 | 7,13 | 33,95 |
| 5 | Sarana untuk membersihkan diri baik sebelum atau sesudah makan tersedia | 4,66 | 4,33 | 7,13 | 30,88 |
| 6 | Ruang makan Padma Hotel Bandung nyaman | 4,90 | 4,80 | 7,5 | 35,99 |
| 7 | Penataan di ruang makan Padma Hotel Bandung rapih | 4,80 | 4,66 | 7,35 | 34,23 |
| 8 | Intonasi dan artikulasi suara dari para <i>staff</i> saat melayani tamu/pengunjung jelas | 4,60 | 4,43 | 7,04 | 31,19 |
| 9 | Intonasi dan artikulasi suara dari para <i>staff</i> saat melayani tamu/pengunjung jelas | 4,70 | 4,53 | 7,19 | 32,58 |
| 10 | Padma Hotel Bandung memberikan menu masakan sesuai dengan kebutuhan tamu/pengunjung | 4,50 | 4,33 | 6,89 | 29,82 |
| 11 | Para <i>staff</i> mampu dalam meningkatkan mood tamu/pengunjung lewat menu masakan | 4,30 | 4,23 | 6,58 | 27,83 |
| 12 | Para <i>staff</i> cepat tanggap dalam menangani masalah yang dihadapi oleh tamu/pengunjung saat <i>breakfast/lunch/dinner</i> | 4,70 | 4,5 | 7,19 | 32,37 |
| 13 | Para <i>staff</i> menjawab pertanyaan dari tamu/pengunjung dengan jawaban yang benar | 4,40 | 4,43 | 6,73 | 29,83 |
| 14 | Para <i>staff</i> bersikap ramah kepada tamu/pengunjung | 4,96 | 4,83 | 7,59 | 36,66 |
| Total | | 65,3463,37 | | | |
| Weight Average Total (WAT) | | 453,11 | | | |
| Customer Satisfaction Index (CSI) | | 90,62 | | | |

Sumber : Data Primer 2024

Analisis data penelitian akan digunakan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) dan diolah dengan Microsoft

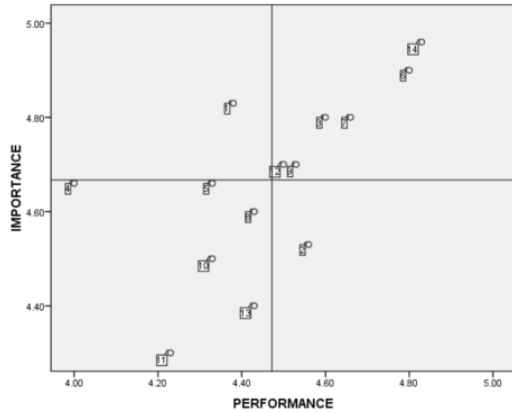
Excel dan software SPSS. Secara keseluruhan, para tamu yang berkunjung ke Padma Hotel Bandung baik untuk menginap maupun hanya memanfaatkan restoran yang ada di sana menyatakan bahwa mereka sangat puas terhadap kinerja yang diberikan oleh pihak Padma Hotel Bandung dan sesuai dengan ekspektasi mereka. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai CSI sebesar 90,62. Analisis lebih lanjut dilakukan menggunakan metode IPA dan hasil pengolahan data akan disajikan dalam tabel dan diagram sebagai berikut.

Tabel 4 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Atribut Departemen FnB Padma Hotel Bandung

| No | Atribut | \bar{x} | \bar{y} |
|------------------|---|-----------------|-----------|
| 1 | Penampilan fisik dari <i>staff</i> berpakaian rapih dan wangi | 4,834,38 | |
| 2 | Alat makan lengkap saat melakukan aktivitas <i>breakfast/lunch/dinner</i> | 4,534,56 | |
| 3 | Alat makan cukup saat melakukan aktivitas <i>breakfast/lunch/dinner</i> | 4,804,60 | |
| 4 | Menu masakan beragam saat melakukan aktivitas <i>breakfast/lunch/dinner</i> | 4,664,76 | |
| 5 | Sarana untuk membersihkan diri baik sebelum atau sesudah makan tersedia | 4,664,33 | |
| 6 | Ruang makan Padma Hotel Bandung nyaman | 4,904,80 | |
| 7 | Penataan di ruang makan Padma Hotel Bandung rapih | 4,804,66 | |
| 8 | Intonasi dan artikulasi suara dari para <i>staff</i> saat melayani tamu/pengunjung jelas | 4,604,43 | |
| 9 | Intonasi dan artikulasi suara dari para <i>staff</i> saat melayani tamu/pengunjung jelas | 4,704,53 | |
| 10 | Padma Hotel Bandung memberikan menu masakan sesuai dengan kebutuhan tamu/pengunjung | 4,504,33 | |
| 11 | Para <i>staff</i> mampu dalam meningkatkan mood tamu/pengunjung lewat menu masakan | 4,304,23 | |
| 12 | Para <i>staff</i> cepat tanggap dalam menangani masalah yang dihadapi oleh tamu/pengunjung saat <i>breakfast/lunch/dinner</i> | 4,70 | 4,5 |
| 13 | Para <i>staff</i> menjawab pertanyaan dari tamu/pengunjung dengan jawaban yang benar | 4,404,43 | |
| 14 | Para <i>staff</i> bersikap ramah kepada tamu/pengunjung | 4,964,83 | |
| Rata-rata | | 4,534,67 | |

Sumber : Data Primer 2024

Rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan ini digunakan untuk menentukan titik koordinat dalam diagram kartesius



Gambar 1 Diagram Importance Performance Analysis (IPA)

Tabel 5 Hasil Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)

| Kuadr an I (Pentin g, Diharap kan) | Kuadran II (Penting, Sesuai Harapan) | Kuadran III (Kurang Penting, Kurang Diharapkan) | Kuadra n IV (Tidak Penting, Tidak Diharap kan) |
|---|--|---|---|
| Penampil an fisik dari staff berpaka ian rapih dan wangi (1) | Para bersikap kepada pengunjung (14) | Menu masakan beragam melakukan aktivitas breakfast/lunc h/dinner (4) | Alat makan saat melaku kan aktivitas breakfa st lunch/di nner (2) |
| | Ruang makan Padma Hotel Bandung nyaman (6) | Sarana untuk membersihkan diri baik sebelum atau sesudah makan tersedia (5) | |
| | Penataan di ruang makan Padma Hotel Bandung rapih (7) | Intonasi dan artikulasi suara dari para staff saat melayani tamu/pengunju ng jelas (8) | |

Alat makan Padma Hotel cukup saat Bandung melakukan memberikan aktivitas menu masakan breakfast/lunc h/dinner (3) sesuai dengan kebutuhan tamu/pengunjung (10)

Intonasi dan Para staff artikulasi suaranya menjawab dari para staff pertanyaan saat melayani dari tamu tamu pengunjung pengunjung dengan jelas (9) jawaban yang benar (13)

Para staff cepat Para staff tanggap dalam mampu dalam menangani meningkatkan masalah yang mood tamu dihadapi oleh pengunjung tamu/pengunjung lewat menu saat masakan (11) breakfast/lunc h/dinner (12)

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa masing-masing kuadran mulai dari kuadran ke satu hingga kuadran ke empat telah terisi oleh 14 atribut. Menurut Indayani (2024) tamu memiliki hak untuk menilai setiap pelayanan yang diberikan dalam rangka mendorong kemajuan kinerja karyawan dan manajemennya. Pada kuadran ke satu dapat diketahui bahwa terdapat 1 atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya karena belum mendapatkan kepuasan dari pengunjung restoran di Padma Hotel Bandung. Atribut tersebut berkaitan dengan penampilan fisik dari para staff. Menurut para pengunjung penampilan dari para staff yang bekerja di sana perlu diperhatikan lagi diantaranya dari segi kerapian dan wewangian yang digunakan. Menurut Choirunnisa dan Dyah (2023) para staff yang bekerja di hotel harus memiliki



aroma tubuh yang wangi dan mulut tidak beraroma bau. Selain itu agar tetap terlihat rapih, sebaiknya rambut dan kumis tidak dibiarkan tumbuh panjang bagi laki-laki, serta kuku juga tidak dibiarkan panjang agar tamu terlihat puas dengan penampilan fisiknya.

Kuadran berikutnya yaitu kuadran kedua terisi oleh 6 atribut mulai dari para staff bersikap ramah kepada para pengunjung, ruang makan yang nyaman, penataan di ruang makan yang rapih, mimik dan bahasa tubuh dari para petugas yang sangat ekspresif, dan para staff bersikap sangat ramah kepada para tamu atau pengunjung. Keenam atribut sudah mendapatkan kepuasan dari para tamu atau pengunjung yang berarti kinerja dan kualitas yang diberikan pihak Padma Hotel Bandung sudah sesuai dengan ekspektasi para tamu atau pengunjung.

Keberagaman menu masakan, ketersediaan sarana untuk membersihkan diri sebelum makan, intonasi dan artikulasi saat berinteraksi dengan tamu atau pengunjung, kesesuaian menu masakan dengan kebutuhan para tamu atau pengunjung, kebenaran para staff dalam menjawab pertanyaan pengunjung, dan kemampuan Padma Hotel Bandung dalam meningkatkan mood para tamu atau pengunjung berada pada kuadran yang ketiga. Kuadran ketiga berisi atribut-atribut yang memiliki pengertian bahwa kinerja yang diberikan oleh pihak Padma Hotel Bandung belum sesuai dengan ekspektasi para pengunjung, namun menurut mereka atribut tersebut tidak penting sehingga saat ini tidak perlu diprioritaskan untuk peningkatan kinerjanya

Kuadran empat menjadi kuadran terakhir yang dianalisis dimana berdasarkan penelitian hanya terdapat satu atribut yang berada di kuadran tersebut. Satu atribut berkaitan dengan kelengkapan alat makan saat melakukan aktivitas breakfast, lunch ataupun dinner. Kelengkapan alat makan yang dimaksud oleh peneliti meliputi sendok dan garpu dengan berbagai ukuran sesuai dengan

funksinya, pisau, dan lain sebagainya. Alat makan di Padma Hotel Bandung termasuk ke dalam kategori yang lengkap, namun menurut para tamu atau pengunjung termasuk ke dalam hal yang kurang penting.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat diketahui bahwa para tamu atau pengunjung sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Padma Hotel Bandung dan ditunjukkan dengan diperolehnya nilai CSI sebesar 90,62. Analisis dengan metode IPA selanjutnya dilakukan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai atribut yang penting dan dianggap tidak penting oleh tamu. Penampilan fisik dari para *staff* menjadi satu atribut yang berada pada kuadran satu dan perlu untuk ditingkatkan, sedangkan untuk enam atribut lainnya para staff bersikap ramah kepada para pengunjung, ruang makan yang nyaman, penataan di ruang makan yang rapih, mimik dan bahasa tubuh dari para petugas yang sangat ekspresif, dan para staff bersikap sangat ramah kepada para tamu atau pengunjung menjadi atribut yang kinerjanya sudah mendapatkan kepuasan dari para tamu atau pengunjung. Adapun untuk 7 atribut lainnya berada pada kuadran 3 dan 4 sehingga dianggap tidak penting dan bisa dikesampingkan terlebih dahulu.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Departemen Food and Beverage Service di Padma Hotel Bandung, maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan tamu atau pengunjung restoran di Padma Hotel Bandung secara keseluruhan sudah mendapatkan kata sangat puas sehingga perlu untuk dipertahankan diantaranya dengan melibatkan peran aktif para tamu atau pengunjung restoran dalam memberikan



-
- saran atau inovasi-inovasi demi perkembangan Food and Beverage yang ada di Padma Hotel Bandung
2. Atribut yang dianggap penting oleh tamu atau pengunjung dan sudah mendapatkan kepuasan dari pengunjung tetap harus diperhatikan dan dipertahankan kualitasnya agar tidak menurun, namun fokus utamanya tetap pada atribut penting yang belum mendapatkan kepuasan. Secara keseluruhan dapat dilakukan dengan memperkuat peringatan kepada staff dalam dua minggu sekali mengenai standar grooming di Padma Hotel Bandung. Selain itu pihak Padma Hotel Bandung dapat memberikan grooming kit untuk setiap staff setiap 6 bulan sekali atau saat mereka baru bergabung
3. Strategi peningkatan atribut yang disusun sebaiknya dikaji dalam waktu satu bulan sekali untuk melihat tingkat keefektifannya
- [5] Sumarsono. 2019. *New Business Model for Hotel Industry Winning Competition*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- [6] Yunanto, Y. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Karyawan Biro Administrasi Umum terhadap Kepuasan Mahasiswa. *J Akademika*. 15 (2) : 99 - 104.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Choirunnisa, N dan Dyah P. 2023. *Strategi Sukses Menarik Tamu untuk Menginap di Hotel*. Semarang : STIEPARI Press
- [2] Indiyani, G. 2024. Pengaruh Etika dan Penampilan Pegawai Hotel terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan pada Hotel Gunawangsa Merr (Studi Kasus Hotel Gunawangsa Merr Surabaya). *Journal of Economics, Business, Management, Accounting and Social Sciences (JEBMASS)*. 2(2) : 91-94.
- [3] Kurnia, H., Ida AS., Nuryati. 2021. Implementasi Nilai-nilai Pancasila dalam Food and Beverage Departemen di Restoran Hotel New Saphir Yogyakarta. *J Basiedu*. 5(5) : 4127 - 4137.
- [4] Parasuraman, Valarie, A, Zeithmal et al. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York : Free Pass.