

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Banquet Service Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kamaya Bali Wedding

Mohamad Rohman\*, Komang Ratih Tunjungsari, Luh Eka Susanti

Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Denpasar, Indonesia

[mhmdrohman00@gmail.com](mailto:mhmdrohman00@gmail.com)

**Abstract.** A service or service can be understood as an activity or benefit that can be provided by one party to another. Customer satisfaction is a very important thing to note. If the services provided are of high quality, it automatically helps companies build relationships with customers. This study aims to determine the effect of banquet service on customer satisfaction and to determine the effect of banquet service quality on customer satisfaction. Methods of collecting data using a questionnaire with a Likert scale. The data analysis technique used descriptive statistics, validity test, reliability test, classical assumption test, simple linear regression analysis, coefficient of determination test, and t test. From the results of the study, it was found that the banquet service had a significant effect on customer satisfaction, the research showed that the quality of the banquet service was included in the agreed category and the research showed that customer satisfaction was included in the agreed category, this means the customer was satisfied. The advice that can be given by researchers is that Kamaya Bali Wedding is expected to always provide maximum service by always providing quality facilities, maintaining the cleanliness of the wedding area, swiftly and quickly in serving customers and prioritizing customer interests.

**Keywords:** Banquet Service, Customer Satisfaction

## 1 Pendahuluan

Di era globalisasi saat ini, tren baru dan cara hidup juga dikembangkan di antara orang-orang. Salah satunya adalah tren pernikahan adalah hal yang penting, setiap pasangan pengantin masa depan akan menikah. Pernikahan masa kini menjadi yang perlu dipersiapkan sebaik mungkin, sehingga banyak yang orang muncul atau jasa - jasa atas pernikahan. Dengan gaya hidup yang berubah, banyak calon pengantin yang ingin memiliki konsep pernikahan yang berbeda dengan konsep lainnya. Dari tempat pre-wedding, layanan pernikahan, tempat pemberkatan, tempat pernikahan hingga bulan madu, semua orang ingin benar-benar berbeda dari yang lain.

Pandemi COVID-19 merupakan pandemi yang mengubah tatanan kehidupan masyarakat di seluruh dunia atau yang disebut dengan new normal. Masyarakat dituntut untuk hidup dalam kenormalan baru untuk menjaga kewarasan dan keselamatannya. COVID-19 memberikan dampak yang sangat berat bagi perekonomian, terutama negara-negara yang perekonomiannya bergantung pada sektor pariwisata. Sebagai salah satu pusat pariwisata di Indonesia, dan untuk memulihkan pariwisata setelah pandemi COVID-19 dan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali, tentu harus diikuti dengan peningkatan penyediaan fasilitas pariwisata global, dan prosedur medis yang ditetapkan oleh pemerintah. Pemerintah dan industri pariwisata di Bali telah menerapkan standar kesehatan dan keselamatan yang sangat memadai dan juga akan memberikan alternatif perjalanan yang aman ketika mengunjungi Bali selama masa pandemi (Paramita, 2020)

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan (Kasmir, 2017). Banquet adalah bagian dari hotel yang tidak hanya menyediakan makanan dan minuman, menyelenggarakan dan merencanakan suatu acara dari ruangan yang digunakan, peralatan yang diperlukan dan hal-hal lain yang mendukung acara tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pemilik acara (Riyadi, 2015). Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya (Tjiptono & Chandra, 2016).

Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kamaya Bali Wedding banyak hal yang harus menjadi pertimbangan salah satunya dengan melihat Guest comment yang ada di website, Dalam usahanya yang terus meningkatkan kualitas pelayanan namun ada saja para pengunjung atau pelanggan yang mengeluh dengan pelayanan yang di sediakan. Hal ini di buktikan oleh beberapa komentar Kamaya Bali Wedding yang di publikasikan melalui website yang ada di Google Review. Dari informasi yang di dapatkan dari situs tersebut banyak komentar - komentar yang di dapatkan dari pihak perusahaan, terdapat komentar baik maupun buruk dari segi pelayanan dan fasilitas yang di tawarkan oleh Kamaya Bali Wedding.

Ulasan yang di berikan oleh pelanggan yang pernah berkunjung ke Kamaya Bali Wedding tentang ketidakpuasan terhadap pelayanan banquet service. Dari komentar tersebut dapat dijelaskan bahwa ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh Kamaya Bali Wedding untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti lebih memahami dan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan terkait dengan pelayanan dan makanan yang di berikan oleh Banquet Service. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat permasalahan pelayanan banquet terhadap kepuasan pelanggan, yang seharusnya dapat membawa ilmu kepada penyedia layanan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Banquet Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kamaya Bali Wedding".

## 2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode menjawab pertanyaan penelitian yang melibatkan data berupa program numerik dan statistik (Murni, 2017). Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang mengungkapkan hasil penelitian secara deskriptif dengan menggunakan indikator statistik. Penelitian ini memiliki dua variabel. Variabel penelitian adalah variabel yang ditentukan oleh peneliti yang diteliti sehingga dapat diperoleh informasi tentang variabel tersebut dan ditarik kesimpulan (Sugiono, 2013).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini data yang diperlukan adalah jumlah pegawai, jumlah sarana dan prasarana, dan hasil angket data yang berupa angka-angka dari kedua variable.

### 2.1 Sumber data

#### Data Primer.

Pengertian data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016). Dalam menyusun penelitian ini, data primer yang digunakan adalah kuesioner.

#### Data Sekunder.

Pengertian data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016). Data ini digunakan untuk mendukung data primer data- data yang sudah ada pada data sekunder yaitu seperti dokumen-dokumen yang dimiliki oleh organisasi seperti halnya struktur organisasi, dapat diperoleh juga melalui brosur internet.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Penentuan populasi harus dimulai dengan penentuan secara jelas mengenai populasi yang akan menjadi cakupan kesimpulan. Dalam hal ini yang menjadi populasi adalah tamu yang berkunjung pada masa pandemi pada bulan Maret hingga bulan Mei tahun 2022 di Kamaya Bali Wedding yang berjumlah 440 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Di dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *sampling accidental*, teknik ini digunakan karena topik yang diteliti adalah mengenai citra yang dimana semua orang dapat memberikan penilaian terhadap citra. Dalam penelitian ini melalui *sampling accidental*, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 81 orang.

Dalam penelitian ini digunakan perhitungan sampel menurut Rumus Slovin. Rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti (Sugiyono, 2015).

Instrumen penelitian adalah alat atau perlengkapan yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data guna mempermudah pekerjaannya dan secara sistematis memperbaiki hasil penelitiannya agar lebih mudah diolah. Peneliti menggunakan kuesioner karena beberapa pertanyaan tertulis disajikan untuk dijawab oleh beberapa responden, sehingga mempercepat dan mempersingkat pengumpulan data. Skala yang digunakan adalah skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu objek atau fenomena tertentu. Dalam skala Likert ini, responden menjawab pertanyaan survei dengan mencoret (x) atau mencentang ( $\surd$ ) pilihan jawaban yang disediakan dengan lima pilihan jawaban yang tersedia. Tanggapan responden diberi skor dan data kuantitatif diproses. Pembobotan kelas ditempatkan secara merata.

Teknik analisis data adalah upaya atau cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama masalah yang berkaitan dengan penelitian. Data kuantitatif akan dianalisis menggunakan metode analisis kuantitatif. Metode analisis data kuantitatif merupakan metode analisis data yang bergantung kepada kemampuan untuk menghitung data secara akurat serta diharapkan dapat menginterpretasikan data yang kompleks.

### 3 Hasil dan Pembahasan

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari konsumen Kamaya Bali Wedding yaitu dan responden yang diteliti sebanyak 81 orang responden. Dalam penelitian ini karakteristik responden digambarkan dengan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Adapun karakteristik yang terkumpul melalui pengumpulan kuisisioner adalah sebagai berikut:

#### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

**Table 1.** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki - laki	34	42
2	Perempuan	47	58
	Total	81	100

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden responden adalah perempuan yaitu sebanyak 47 orang dengan persentase 58% sedangkan responden laki - laki sebanyak 34 orang dengan persentase 42%. Hal ini karena pasangan yang melakukan resepsi pernikahan dalam memilih tempat untuk resepsi biasanya keputusannya lebih ditentukan oleh perempuan.

2. Berdasarkan Usia

**Table 2.** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	21 – 30 tahun	70	86,4
2	31 – 40 tahun	11	13,6
	Total	81	100

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia, mayoritas responden dengan usia 21 – 30 tahun sebanyak 70 orang dengan persentase 86,4% dan responden dengan usia 31 – 40 tahun sebanyak 11 orang dengan persentase 13,6%. Hal ini karena biasanya seseorang menikah pada usia 21 – 30 tahun.

3. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Table 3.** Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SMA	5	6,2
2	Diploma	26	32,1
3	S1/S2/S3	50	61,7
	Total	81	100

Sumber: Data diolah

Berdasarkan data tabel 3 menunjukkan bahwa dari karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, responden sebagian besar dengan pendidikan terakhir S1/S2/S3 sebanyak 50 orang dengan persentase 61,7% dan responden paling sedikit dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 5 orang dengan persentase 6,2%. Hal ini karena seseorang dengan pendidikan terakhir S1/S2/S3 diasumsikan memiliki kemampuan ekonomi untuk cukup untuk bisa menikah di Kamaya Bali Wedding.

4. Berdasarkan Pekerjaan

**Table 4.** Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pernyataan	Jumlah (Orang)	Persentas (%)
1	Pegawai Swasta	21	25,9
2	PNS	1	1,2
3	TNI/POLRI	6	7,4
4	Wiraswasta	53	65,4
	Total	81	100

Sumber: Data diolah

Berdasarkan data table 4 menunjukkan bahwa dari karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, responden sebagian besar dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 53 orang dengan persentase 65,4% dan responden paling sedikit dengan pekerjaan PNS sebanyak 1 orang dengan persentase 1,2%. Hal ini karena seseorang dengan pekerjaan wiraswasta dianggap memiliki kemampuan ekonomi yang cukup untuk bisa menikah di Kamaya Bali Wedding.

**Table 5.** Hasil Analisis Deskriptif Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X.1	81	2	5	3.80	.828
X.2	81	2	5	3.79	.862
X.3	81	2	5	3.73	.908
X.4	81	2	5	3.75	.859
X.5	81	2	5	3.74	.833
X.6	81	2	5	3.89	.806
X.7	81	2	5	3.20	.941
X.8	81	2	5	3.21	.904
X.9	81	2	5	3.78	.822
X.10	81	2	5	3.70	.887
X.11	81	2	5	3.73	.895
X.12	81	2	5	3.65	.924
X.13	81	2	5	3.69	.846
X.14	81	2	5	3.25	.902
X.15	81	2	5	3.74	.787
X.16	81	2	5	3.77	.855
X.17	81	2	5	3.15	.910
X.18	81	2	5	3.80	.813
X.19	81	2	5	3.77	.763
X.20	81	2	5	3.70	.798
X.21	81	2	5	3.81	.808
Y.1	81	2	5	3.16	.829
Y.2	81	2	5	3.89	.837
Y.3	81	2	5	3.23	.855
Y.4	81	2	5	3.78	.775
Y.5	81	2	5	3.67	.775
Y.6	81	2	5	3.77	.779
Y.7	81	2	5	3.69	.816
Y.8	81	2	5	3.70	.782
Y.9	81	2	5	3.83	.848
Y.10	81	2	5	3.74	.833
Y.11	81	2	5	3.65	.793
Y.12	81	2	5	3.80	.797
Y.13	81	2	5	3.77	.763
Valid N (listwise)	81				

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 5 jika nilai rata – rata pada masing pertanyaan kualitas pelayanan banquet service dirata – ratakan maka diperoleh nilai rata variabel kualitas

pelayanan banquet service 3,65 yang termasuk dalam kategori Setuju. Hal ini berarti pelanggan menilai kualitas pelayanan banquet service adalah Setuju.

**Table 6.** Skala Angka Relatif

No	Persentase	Keterangan
1	0% - 20%	Sangat tidak puas
2	20% - 40%	Tidak puas
3	40% - 60%	Cukup puas
4	60% - 80%	Puas
5	80% - 100%	Sangat Puas

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 6 jika nilai rata – rata pada masing pertanyaan kepuasan pelanggan dirata – ratakan maka diperoleh nilai rata variabel kepuasan pelanggan 3,67 yang termasuk dalam kategori setuju. Hal ini berarti pelanggan sudah merasa puas.

Berikut hasil tingkat persentase tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh dengan merubah nilai mean menjadi persentase dapat dilihat pada tabel 7 dibawah ini:

**Table 7.** Persentase Kepuasan Pelanggan

	Mean	Persentase Kepuasan (%)
Y.1	3.16	63,2
Y.2	3.89	77,8
Y.3	3.23	64,6
Y.4	3.78	75,6
Y.5	3.67	73,4
Y.6	3.77	75,4
Y.7	3.69	73,8
Y.8	3.70	74
Y.9	3.83	76,6
Y.10	3.74	74,8
Y.11	3.65	73
Y.12	3.80	76
Y.13	3.77	75,4
Y	3,67	73,4

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 7 jika nilai nilai persentase kepuasan pelanggan adalah 73,4% yang termasuk dalam kategori puas. Hal ini berarti tingkat persentase kepuasan pelanggan adalah sebesar 73,4%.

### 3.1 Pengujian Instrumen Penelitian

#### Uji Validitas.

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid (Sugiyono, 2016). Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan

untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Kriteria pengujian jika sig (2-tailed) <math>\alpha</math> (0,05), maka kuesioner dinyatakan valid. Berikut hasil uji Validitas pada Tabel di bawah ini:

**Table 8.** Hasil Uji Validitas

No	Variabel Penelitian	Pertanyaan	<i>Person Correlation</i>	Signifikansi	Keterangan
1	Pelayanan <i>banquet service</i>	X.1	0,703	0,000	Valid
		X.2	0,876	0,000	Valid
		X.3	0,880	0,000	Valid
		X.4	0,860	0,000	Valid
		X.5	0,861	0,000	Valid
		X.6	0,834	0,000	Valid
		X.7	0,829	0,000	Valid
		X.8	0,708	0,000	Valid
		X.9	0,832	0,000	Valid
		X.10	0,835	0,000	Valid
		X.11	0,873	0,000	Valid
		X.12	0,883	0,000	Valid
		X.13	0,851	0,000	Valid
		X.14	0,689	0,000	Valid
		X.15	0,799	0,000	Valid
		X.16	0,884	0,000	Valid
		X.17	0,814	0,000	Valid
		X.18	0,712	0,000	Valid
		X.19	0,717	0,000	Valid
		X.20	0,730	0,000	Valid
		X.21	0,767	0,000	Valid
2	Kepuasan pelanggan	Y.1	0,800	0,000	Valid
		Y.2	0,870	0,000	Valid
		Y.3	0,781	0,000	Valid
		Y.4	0,815	0,000	Valid
		Y.5	0,794	0,000	Valid
		Y.6	0,816	0,000	Valid
		Y.7	0,864	0,000	Valid
		Y.8	0,863	0,000	Valid
		Y.9	0,904	0,000	Valid



Y.10	0,882	0,000	Valid
Y.11	0,875	0,000	Valid
Y.12	0,833	0,000	Valid
Y.13	0,854	0,000	Valid

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 8 menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan dari masing-masing variabel pada kuesioner memiliki nilai pearson corelatin (r) yang lebih besar dari 0,30 dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga pertanyaan dalam kuisioner yang digunakan dinyatakan valid.

### Uji Realibilitas.

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana mengukur data memberikan hasil relatif konsisten bila dilakukan pengukuran ulang pada subyek yang sama, fungsi dari uji realibilitas adalah mengetahui sejauh mana keadaan alat ukur atau kuesioner (angket) tersebut. Variabel dikatakan relibel jika nilai Cronbach Alpla >0,60. Berdasarkan hasil pengolahan data maka diperoleh hasil pengujian Reabilitas yang dapat dilihat pada Tabel 9 di bawah ini:

**Table 9.** Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel Penelitian	Cronbach's <i>Apha</i>	Keterangan
1	Pelayanan <i>banquet servive</i>	0,973	Reliabel
2	Kepuasan pelanggan	0,966	Reliabel

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat masing-masing nilai Cronbach's Alpha pada variabel pelayanan banquet service, dan kepuasan pelanggan lebih besar 0,60. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua instrumen reliabel sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

## 3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas.

Pengujian normalitas distribusi data populasi dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov- Smirnov* (KS) yaitu dengan cara membandingkan distribusi kumulatif relatif hasil observasi dengan distribusi kumulatif relatif teoritisnya atau harapannya. Jika Probabilitas > 0,05 maka distribusi dari model regresi adalah normal.

Pengujian normalitas distribusi data dengan K - S bertujuan untuk mengetahui signifikansi data yang berdistribusi normal dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dengan kriteria:

1. Jika nilai K – S lebih besar dari taraf signifikansi 5% atau 0,05, maka distribusi data dikatakan normal.

2. Jika nilai  $K - S$  lebih kecil dari taraf signifikansi 5% atau 0,05, maka distribusi data dikatakan tidak normal.
3. Adapun hasil analisis menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* adalah berikut:

**Table 10.** Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardied Residual
N		81
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.82111620
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.059
	Negative	-.087
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data diolah

Berdasarkan uji normalitas pada tabel 10 dapat dilihat nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar  $0,200 > 0,05$  yang berarti bahwa data yang digunakan pada penelitian ini terdistribusi normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang bertujuan untuk menguji apakah ada ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamat yang lain dalam suatu analisa regresi. Salah satu cara untuk mengetahui terjadinya heterokedastisitas adalah dengan menggunakan model Glejser. Pada penelitian ini analisis regresi mensyaratkan tidak terjadinya heterokedastisitas, yang mana bahwa varian residual adalah sama (homokedastisitas). Tabel 11 menunjukkan hasil perhitungan statistik dengan metode glejser.

**Table 11.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standard-ied Coefficients Beta	T	Sig.
	Unstandardied Coefficients B	Std. Error			
1 (Constant)	5.162	2.271		2.274	.026
Pelayanan <i>banquet service</i>	-.010	.029	-.037	-.332	.740

a. Dependent Variable: Absolute Residual

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 11 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

### 3.3 Hasil Analisis Regresi Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mempelajari bentuk hubungan yang ada di antara variable - variabel terkait, sehingga dapat mengetahui pengaruh antara variable X terhadap variable Y atau meramalkan pengaruh variable X terhadap variable Y. Penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Sederhana dengan pengolahan data menggunakan SPSS *version 26 for Windows*, berikut hasil analisis regresi linier berganda:

**Table 12.** Hasil Analisis Regresi Sederhana

Model		Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
		Unstandardied Coef- ficients		Standardied Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.583	3.522		3.572	.001
	Pelayanan <i>banquet ser- vice</i>	.458	.045	.752	10.13 8	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan  
 Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 12 tersebut di peroleh model regresi berganda yang terbentuk pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 12,583 + 0,458X$$

Model ini memiliki interpretasi sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 12,583 menunjukkan bahwa apabila variabel pelayanan *banquet service* (X) tidak mengalami perubahan maka kepuasan pelanggan akan sebesar konstan 12,583.
2. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan *banquet service* (X) sebesar 0,458 yang bernilai positif yang berarti bahwa setiap meningkatkan variabel nilai pelayanan *banquet service* (X) sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,458, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan *banquet service* (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y).

### 3.4 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi

adalah antara nol dan satu. Berikut hasil uji koefisien determinasi pada tabel di bawah ini:

**Table 13.** Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.752 <sup>a</sup>	.565	.560	5.858

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 13 menunjukkan bahwa nilai R square ( $R^2$ ) = 0,565. Adapun analisis menggunakan rumus sebagai berikut:

$$D = R^2 \times 100\%$$

$$D = 0,565 \times 100\%$$

$$D = 56,5\%$$

Berdasarkan hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai  $R^2 = 56,5$  persen, yang berarti bahwa sebesar 56,5 persen kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel pelayanan *banquet service* (X), sedangkan sisanya sebesar  $(100\% - 56,5\%) = 43,5$  persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

### 3.5 Uji T (*T Test*)

Uji T (*T Test*) adalah untuk membandingkan rata-rata dua sampel. Kriteria uji adalah *t hitung* < *t table* maka  $H_0$  diterima dan jika *t hitung* > *t table* maka  $H_0$  ditolak yang berarti ada pengaruh yang signifikan pada variabel X (pelayanan banquet) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). Untuk menghitung *t-table* menggunakan ketentuan  $\alpha = 0,05$ . Adapun langkah-langkah uji statistiknya adalah

- Menentukan formulasi hipotesis  
 $H_0: b = 0$ , Ini berarti pelayanan *banquet service* tidak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.  
 $H_a: b > 0$ , Ini berarti pelayanan *banquet service* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.
- Ketentuan Pengujian  
 Dengan menggunakan derajat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dan derajat kebebasan =  $n - k - 1$ ,  $(81 - 1 - 1) = 79$ . test dua sisi diperoleh *t-table* ( $0,05: 79$ ) = 1,990
- Kriteria Pengujian  
 Jika *t-hitung* > *t-table* dan signifikansi < 0,05, maka  $H_0$  ditolak, berarti pengaruh positif signifikan.
- Jika *t-table* < *t-hitung* dan signifikansi > 0,05, maka  $H_0$  diterima, berarti pengaruh tersebut tidak positif signifikan.
- Penentuan nilai *t* – hitung

**Table 14.** Hasil Uji t

Model	Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
	Unstandardied Coefficients		Standardied Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.583	3.522		3.572	.001
Pelayanan <i>banquet service</i>	.458	.045	.752	10.138	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan  
 Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 10,138 > t tabel 1,990 dan nilai sig sebesar 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan *banquet service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kamaya Bali Wedding, sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti bahwa semakin baik pelayanan *banquet service* maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 4 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan analisis data yang telah dilakukan, adapun diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pelayanan *banquet service* (X) yang bernilai positif maka artinya apabila nilai pelayanan *banquet service* (X) naik satu satuan maka kepuasan pelanggan (Y) dapat disimpulkan bahwa pelayanan *banquet service* memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Kamaya Bali Wedding. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan *banquet service* maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan di Kamaya Bali Wedding.
2. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan *banquet service* terhadap kepuasan pelanggan di Kamaya Bali Wedding adalah sebesar 56,5 persen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *banquet service* dirata – ratakan maka diperoleh nilai rata variable kualitas pelayanan *banquet service* 3,65 yang termasuk dalam kategori setuju dan Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dirata – ratakan maka diperoleh nilai rata variabel kepuasan pelanggan 3,67 yang termasuk dalam kategori setuju. Hal ini berarti pelanggan merasa puas. Dengan tingkat persentase kepuasan pelanggan adalah sebesar 73,4%.

## 5 Referensi

1. Ghoali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
2. Hadjar, I. (1996). *Dasar-Dasar Metodologi penelitian Kuantitatif dalam pendidikan*. Jakarta : Raja Grafindo.
3. Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
4. Murni, W. (2017). *Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif*. UIN Malang.
5. Noor, F. V. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia*.
6. Paramita, I. B. G. (2020). New Normal Bagi Pariwisata Bali Di Masa Pandemi Covid-19. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama dan Budaya: Vol. EISSN 2614* (p. ISSN 2527-9734). <https://doi.org/10.36275/mws>
7. Prastowo, A. (2011). *Memahami Metode-metode Penelitian , Suatu Tinjauan Teoritis dan Praktis*. (p. 146). Yogyakarta: ArRu Media.
8. Rachman, T. (2018). BAB III Metode Penelitian. *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.*, 10–27.
9. Riyadi, H. (2015). *Pengetahuan Layanan Makanan dan Minuman*. Bandung : Alfabeta.
10. Sugiono. (2013). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
11. Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta.
12. Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
13. Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
14. Tjandra, Tiffany. (29<sup>th</sup>), Sales dan Banquet Event Coordinator, Wawancara pada tanggal 01 juli 2022 di Kamaya Bali Wedding, Pecatu, Bali.