

## Kinerja Pramusaji Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Whistel SMK Wirasaba Karawang

*(The Emergence of ESG Mutual Funds in Indonesia: A Strategic Analysis of Retail Investors)*

Nur Hasanah<sup>1</sup>, Rosandi Ardi Noegraha<sup>2</sup>, Sri Indrayanti<sup>3</sup>

Universitas Pertiwi<sup>123</sup>

[nur846997@gmail.com](mailto:nur846997@gmail.com)<sup>1</sup>, [Rosandi.Ardi.Noegraha@pertiwi.ac.id](mailto:Rosandi.Ardi.Noegraha@pertiwi.ac.id)<sup>2</sup>

[Sri.indrayanti@pertiwi.ac.id](mailto:Sri.indrayanti@pertiwi.ac.id)<sup>3</sup>



Sejarah Revisi Artikel :  
Received on 21 Agustus 2025  
1<sup>st</sup> Revision on 5 Oktober 2025  
Accepted on 5 Oktober 2025

Doi :  
<https://doi.org/10.61597/jbe-ogzrp.v3i4.136>

Ciptaan disebarluaskan dibawah :



[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

### Abstract

**Objective :** This study aims to analyze the influence of waiter performance on customer satisfaction at Whistel SMK Wirasaba Karawang.

**Methods :** The research was conducted using a quantitative descriptive correlational approach with a sample size of 65 respondents determined using the Slovin formula. The research instrument was a questionnaire with a five-point Likert scale, which was previously tested for validity and reliability. Data were analyzed using Pearson correlation analysis and the coefficient of determination.

**Research results :** The results of the study indicate that waiter performance has a positive and significant impact on customer satisfaction. The indicators that contributed most were friendliness, speed of service, and communication skills. This study recommends increased training and skills development for waiters to improve service quality.

**Keywords :** Waiter Performance, Customer Satisfaction, Restaurant Service, Whistleblower.

### 1. Pendahuluan

Seorang waiter harus memiliki sikap yang ramah, sabar, dan selalu siap membantu pelanggan dengan senyum. Profesionalisme dalam hal berkomunikasi, menjaga etika kerja, dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan adalah kunci untuk menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung restoran.

Pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan kemungkinan pelanggan kembali dan memberikan rekomendasi kepada orang lain, sehingga dengan demikian akan dapat meningkatkan penjualan makanan dan minuman yang dijual.

SMK Wirasaba Karawang adalah salah satu lembaga pendidikan yang beralamat di Jln. Syeh Quro, Desa Pasirjengkol, Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat - Indonesia memiliki restoran yang bernama Whistel yang merupakan kepanjangan wirasaba high school hotel and restaurant menjual aneka makanan dan minuman kepada para siswa - siswi yang berjumlah 1000 siswa dalam tiga angkatan memiliki tantangan untuk terus meningkatkan kemampuan tenaga waiters nya dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan yang datang.

Di Whistel SMK Wirasaba Karawang, pramusaji sebagian besar adalah siswa yang sedang menempuh pendidikan jurusan akomodasi perhotelan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri karena keterbatasan pengalaman mereka dapat memengaruhi kualitas pelayanan.

### **1.1. Rumusan Masalah**

Bagaimana pengaruh kinerja pramusaji terhadap kepuasan pelanggan di Whistel SMK Wirasaba Karawang?

### **1.2. Tujuan Penelitian**

- 1 Mengetahui pengaruh kinerja pramusaji terhadap kepuasan pelanggan di Whistel SMK Wirasaba Karawang.
- 2 Mengidentifikasi aspek kinerja pramusaji yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- 3 Memberikan rekomendasi bagi pihak manajemen Whistel dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### 1.3. Manfaat Penelitian

- 1 Bagi mahasiswa: sebagai sarana pengembangan keilmuan dan penerapan teori dalam praktik.
- 2 Bagi akademisi: memberikan kontribusi literatur terkait peran kinerja pramusaji dalam industri perhotelan.
- 3 Bagi restoran: menjadi masukan evaluasi dan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

## 2. Kajian Teori

### 2.1 Kinerja

Pramusaji menurut (Dwiyanto 1995) dapat dilihat melalui indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Penelitian terdahulu (Kotler 2009; Reichheld 1993) menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Indikator kepuasan pelanggan menurut Indrasari (2019) mencakup kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Penelitian sejenis oleh Anggraini and Utami (2022) menegaskan bahwa keramahan, kecepatan pelayanan, serta pengetahuan tentang produk sangat menentukan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pramusaji berkorelasi langsung dengan keberhasilan bisnis restoran.

### 2.2 Kepuasan Pelanggan

Menurut Richard L. Oliver dalam (Tjiptono and Diana 2015) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Seorang pelanggan puas atau tidak, sangat tergantung pada kinerja produk (*Percieved Performance*) dibandingkan ekspektasi pelanggan bersangkutan dan apakah sang pelanggan menginterpretasikan adanya deviasi atau gap di antara kinerja dan ekspektasi tersebut. Menurut (Haryono 2016) "Pelanggan adalah individu atau organisasi yang sudah efektif melakukan pembelian. Dari segi dimensi

hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat dilihat dari ukuran atau dimensi kepuasan pelanggan menurut (Kotler & Keller 2016) diantaranya tetap setia, membeli produk yang ditawarkan, dan merekomendasikan produk.

### 3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional. Lokasi penelitian adalah Whistel SMK Wirasaba Karawang. Populasi penelitian adalah pelanggan Whistel dengan jumlah rata-rata kunjungan 78 orang dalam periode tertentu. Sampel penelitian sebanyak 65 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling.

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert lima poin yang mencakup 12 item pertanyaan tentang kinerja pramusaji dan 8 item pertanyaan tentang kepuasan pelanggan. Uji validitas dilakukan dengan korelasi Product Moment Pearson, sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha (Sugiyono 2015).

Analisis data meliputi:

1. Uji validitas
2. Uji reliabilitas
3. Analisis korelasi Pearson
4. Koefisien determinasi untuk melihat kontribusi variabel X terhadap Y.

### 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil uji validitas menunjukkan semua item kuesioner valid ( $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ ). Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.87 ( $> 0.70$ ), sehingga instrumen reliabel.

Karakteristik responden menunjukkan mayoritas berusia 17 tahun (54%), dengan komposisi jenis kelamin 77% perempuan dan 23% laki-laki. Hal ini mencerminkan pelanggan Whistel didominasi oleh siswa SMK.

Hasil analisis korelasi Pearson menunjukkan nilai  $r = 0.68$  dengan signifikansi 0.000 ( $< 0.05$ ), artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja pramusaji dengan kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 46% menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kinerja pramusaji, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain seperti kualitas makanan, suasana restoran, dan harga. Analisis data meliputi :

### 1. Uji validitas

Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap à Valid. Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

No Soal	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0.574	0.240	Valid
2	0.474	0.240	Valid
3	0.522	0.240	Valid
4	0.685	0.240	Valid
5	0.607	0.240	Valid
6	0.546	0.240	Valid
7	0.543	0.240	Valid
8	0.577	0.240	Valid
9	0.549	0.240	Valid
10	0.675	0.240	Valid
11	0.713	0.240	Valid
12	0.658	0.240	Valid
13	0.746	0.240	Valid
14	0.734	0.240	Valid
15	0.737	0.240	Valid
16	0.688	0.240	Valid
17	0.694	0.240	Valid
18	0.775	0.240	Valid
19	0.775	0.240	Valid
20	0.693	0.240	Valid

Sumber : Olahan Data Penulis 2025

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel berdasarkan uji signifikan 0.05, artinya bahwa item-item tersebut diatas valid.

## 2. Uji reliabilitas

Jika nilai  $\alpha > 0.7$  artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika  $\alpha > 0.80$  ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakananya sebagai berikut :

Jika  $\alpha > 0.90$  maka reliabilitas sempurna. Jika  $\alpha$  antara 0.70 – 0.90 maka reliabilitas tinggi. Jika  $\alpha$  0.50 – 0.70 maka reliabilitas moderat. Jika  $\alpha < 0.50$  maka reliabilitas rendah. Jika  $\alpha$  rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	65	100
	Excluded <sup>a</sup>	0	0
	Total	65	100
Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha		N of Items	
0,939		20	

Sumber : Olahan Data Penulis dengan SPSS Versi 27 (2025)

Nilai Cronbach Alpha sebesar 0.939 yang menunjukkan bahwa ke-20 pernyataan cukup reliabel.

### 3. Analisis korelasi Pearson

**Tabel 3. Nonparametric Correlations**

Correlations				
			Kinerja Pramusaji	Kepuasan Pelanggan
Spearman's rho	Kinerja Pramusaji	Correlation Coefficient	1.000	.830**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	65	65
	Kepuasan Pelanggan	Correlation Coefficient	.830**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	65	65
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Sumber : Olahan Data Penulis dengan SPSS Versi 27 (2025)

Interpretasi output analisis korelasi rank spearman : Supaya lebih mudah dipahami, maka interpretasi output uji korelasi rank spearman ini saya bagi menjadi tiga tahap interpretasi :

- 1.Melihat tingkat kekuatan (keeratan) hubungan antar variabel
- 2.Melihat arah (jenis) hubungan antar variabel
- 3.Melihat apakah hubungan tersebut signifikan atau tidak

Melihat Tingkat Kekuatan (Keeratan) Hubungan Variabel kinerja pramusaji dengan Kepuasan pelanggan : Dari output di atas, diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,830\*\*. Artinya, tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel kinerja pramusaji dengan kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,830 atau sangat kuat. Tanda bintang (\*\*) artinya korelasi bernilai signifikan pada angka signifikansi sebesar 0,01.

Melihat Arah (Jenis) Hubungan Variabel kinerja pramusaji dengan Kepuasan Pelanggan : Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bernilai positif, yaitu 0,830, sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa semakin ditingkatkan kinerja pramusaji maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

Melihat Signifikansi Hubungan Kedua Variabel : Berdasarkan output di atas, diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0,000, karena nilai Sig. (2-tailed)  $0,000 < 0,05$  atau  $0,01$  maka artinya ada hubungan yang signifikan (berarti) antara variabel kinerja pramusaji dengan kepuasan pelanggan.

Mengacu pada pembahasan di atas, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan signifikan yang sangat kuat dan searah antara variabel kinerja pramusaji dengan kepuasan pelanggan.

#### 4. Koefisien determinasi untuk melihat kontribusi variabel X terhadap Y.

**Tabel 4. Analisis Regresi Linier berganda (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	432.001	1	432.001	158.290	.000 <sup>b</sup>
	Residual	171.938	63	2.729		
	Total	603.938	64			

Sumber :Olahan Data Penulis dengan SPSS Versi 27 (2025)

Berdasarkan tabel output ANOVA diatas diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) dalam uji F adalah Sebesar 0,000. karena Sig.  $0,000 < 0,05$ , maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa kinerja pramusaji (X) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) atau berarti signifikan. Dengan demikian, maka persyaratan agar kita dapat memaknai nilai koefisien determinasi dalam analisis regresi linier berganda sudah terpenuhi.

**Tabel 5. Model Summary**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.846 <sup>a</sup>	.715	.711	1.65202

**a. Predictors: (Constant), Kinerja Pramusaji**

Sumber : Olahan Data Penulis dengan SPSS Versi 27 (2025)



Berdasarkan tabel output model summary diatas, diketahui nilai koefisien determinasi atau R Square adalah sebesar 0,715. nilai R Square 0,715 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau R , yaitu  $0,845 \times 0,845 = 0,715$ . besarnya angka koefisien determinasi ( R Square ) adalah 0,715 atau sama dengan 71,5 %. angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kinerja pramusaji (X) secara simultan berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 71,5%. sedangkan sisanya ( $100\% - 71,5\% = 28,5\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain dari luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Hasil penelitian ini memperkuat teori bahwa kinerja pramusaji merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Indikator keramahan dan komunikasi menjadi aspek dominan dalam membangun pengalaman positif pelanggan. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler (2009) bahwa interaksi langsung antara pelanggan dengan staf layanan menjadi kunci terciptanya loyalitas pelanggan.

Dibandingkan penelitian Anggraini & Utami (2022), hasil penelitian ini konsisten bahwa kecepatan pelayanan dan sikap sopan pramusaji memberikan pengaruh signifikan. Namun, penelitian ini juga menyoroti peran keterbatasan pengalaman siswa sebagai pramusaji, yang dapat memengaruhi konsistensi pelayanan.

Faktor lain di luar kinerja pramusaji seperti kualitas makanan, kenyamanan ruangan, dan harga juga perlu menjadi perhatian manajemen. Namun demikian, karena pramusaji merupakan frontliner yang langsung berhadapan dengan pelanggan, peran mereka menjadi sangat strategis dalam menjaga kepuasan pelanggan.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Kinerja pramusaji berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Whistel SMK Wirasaba Karawang. Berdasarkan hasil analisis korelasi person menunjukan bahwa korelasi sebesar 0,830\*\*
2. Indikator keramahan, kecepatan pelayanan, dan komunikasi menjadi faktor dominan yang meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Manajemen perlu memberikan pelatihan berkelanjutan, meningkatkan keterampilan komunikasi, serta menjaga standar pelayanan agar kepuasan pelanggan tetap tinggi.

## 6. Daftar Pustaka

- Anggraini, Fera Dhian and Utami, Lulux Beru. "Pengaruh Kinerja Waiter Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran." *Jurnal Perhotelan* 3 (1) : (2022). 10-18.
- Dwiyanto, Agus. "Kinerja Organisasi Publik". Yogyakarta: *Gadjah Mada University Press*, 1995.
- Haryono, Budi. "How to Win Customer through Customer Service with Heart". Yogyakarta : *ANDI*. (2016).
- Indrasari, M. "Manajemen Pemasaran". Surabaya: *UMS Press*, (2019).
- Kotler, P. "Manajemen Pemasaran". Jakarta: *Erlangga*, (2009).
- Kotler, Philip, and Keller, Kevin Lane. "Manajemen Pemasaran". Edisi ke-15. *Pearson Education*, (2016).
- Reichheld, F. "Loyalty-Based Management." *Harvard Business Review* (1993).
- Sugiyono. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung : *Alfabeta*, (2015).
- Tjiptono, F., dan F. Diana. Pelanggan Puas? Tak Cukup!. Yogyakarta : *ANDI* (2015).