

Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Tata Hidang dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu

Sahat Parlindungan Napitupulu^{1*}, Nurhayati²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Indonesia

*E-mail: napitupulusahat85@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 10-06-2026

Revision: 30-06-2026

Published: 12-07-2026

DOI Article:

10.62421/jibema.v4i1.530

ABSTRAK

Industri pariwisata dan perhotelan, khususnya bidang *food and beverage service*, menuntut tersedianya pelayanan berkualitas untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Nataboan Restoran Politeknik Pariwisata Medan berfungsi sebagai sarana praktik nyata bagi mahasiswa Program Studi Tata Hidang sekaligus melayani tamu secara langsung. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala operasional seperti keterlambatan layanan, miskomunikasi, dan kurangnya konsistensi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan standar pelayanan tata hidangan dan kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan tamu pada Nataboan Restoran Politeknik Pariwisata Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu Nataboan Restoran, dengan sampel penelitian yang ditetapkan sebanyak 143 responden menggunakan teknik *probability sampling* (rumus Slovin). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi dokumentasi, dan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta uji koefisien determinasi yang diolah dengan program statistik SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar Pelayanan Tata Hidang berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Tamu. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Tamu, serta menjadi variabel paling dominan dalam memengaruhi kepuasan tamu. Secara simultan, Standar Pelayanan Tata Hidang dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu. Disarankan bagi pihak restoran untuk terus menjaga konsistensi penerapan SOP pelayanan serta meningkatkan aspek ketanggapan (*responsiveness*) pramusaji.

Kata kunci: Standar Pelayanan Tata Hidang, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, Nataboan Restoran

ABSTRACT

The tourism and hospitality industry, particularly in the food and beverage service sector, demands the availability of quality services to meet customer expectations. Nataboan Restaurant, Medan Tourism Polytechnic, serves as a real-life practice facility for students of the Food and Beverage Service Program while also

Acknowledgment

serving guests directly. However, in its implementation, several operational obstacles are still found, such as service delays, miscommunication, and a lack of consistency in the application of Standard Operating Procedures (SOPs), which have the potential to affect guest satisfaction. This study aims to determine the effect of the application of service standards for catering and service quality, either partially or simultaneously, on guest satisfaction at Nataboan Restaurant, Medan Tourism Polytechnic. The research method used is a descriptive quantitative approach. The population in this study were guests of Nataboan Restaurant, with a research sample of 143 respondents determined using probability sampling techniques (Slovin formula). Data collection was carried out through observation, documentation studies, and questionnaire distribution. Data analysis techniques used include validity tests, reliability tests, descriptive analysis, multiple linear regression analysis, partial tests (t-tests), simultaneous tests (F-tests), and coefficient of determination tests processed by the SPSS statistical program. The results of the study indicate that the standard of catering service has a positive and significant partial effect on guest satisfaction. Service quality has a positive and significant partial effect on guest satisfaction, and is the most dominant variable in influencing guest satisfaction. Simultaneously, the standard of catering service and service quality have a positive and significant effect on guest satisfaction. It is recommended for restaurants to continue to maintain the consistency of the implementation of service SOPs and improve the responsiveness of waiters.

Keywords: Food and beverage service Standards, Service Quality, Guest Satisfaction, Nataboan Restaurant

©2026 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

Industri pariwisata dan perhotelan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat khususnya pada bidang *food and beverage service*, bidang *food and beverage service* merupakan bagian dari industri perhotelan dan restoran yang bertanggung jawab untuk menyediakan jasa makanan dan minuman kepada tamu dengan cara profesional, ramah, dan menarik. Menurut Badan Pusat Statistik, tingkat minat pengunjung restoran di Indonesia mengalami peningkatan pasca pandemi. Data statistik tahun 2023 menunjukkan tingkat minat pengunjung restoran di Indonesia mencapai rata-rata 56,84%, meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap pelayanan hotel dan restoran yang berkualitas juga semakin tinggi. Hal ini menjadi tugas bagi pemerintah untuk dapat menyediakan akomodasi dan jasa pelayanan yang layak dan lengkap sebagai penunjang kegiatan pariwisata dan perhotelan di Indonesia, khususnya pada bidang Tata Hidang (*food and beverage service*). Pelayanan yang berkualitas menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan tamu, karena pengalaman yang dirasakan oleh tamu sangat dipengaruhi oleh standar pelayanan yang diterapkan oleh penyedia jasa.

Dalam dunia Pendidikan vokasi, khususnya pada Program Studi Tata Hidang Politeknik Pariwisata Medan, praktik pelayanan dilakukan melalui restoran praktik, salah satunya adalah Nataboan Restoran. Restoran ini berfungsi sebagai sarana pembelajaran bagi mahasiswa dalam menerapkan teori pelayanan yang telah dipelajari mahasiswa di kelas dan terjun ke dalam praktik nyata/*incharge*.

Selain standar pelayanan, kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan tamu. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan. Menurut Kotler dan Kevin Lane Keller (2022), kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kepuasan tamu merupakan tujuan utama dalam industri jasa, khususnya pada bidang *food and beverage service*. Tamu yang merasa puas akan memberikan penilaian positif, melakukan kunjungan ulang, dan merekomendasikan pelayanan kepada orang lain. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan keluhan dan menurunkan citra perusahaan. Menurut Kotler dan Kevin Lane Keller (2022), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

Nataboan Restoran sebagai salah satu sarana praktik pada Program Studi Tata Hidang Politeknik Pariwisata Medan memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu sekaligus menjadi tempat praktik mahasiswa dalam menerapkan standar pelayanan tata hidang. Dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya konsistensi pelayanan, serta komunikasi pelayanan yang belum maksimal. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tamu yang datang ke restoran. Penerapan standar pelayanan tata hidang yang baik meliputi aspek sikap, penampilan/*grooming*, SOP pelayanan, serta kemampuan komunikasi dan psikologi yang dimiliki mahasiswa/mahasiswi sebagai seorang pramusaji. Selain itu, kualitas pelayanan (*service quality*) yang mencakup kendala (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) juga menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan tamu

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti kurang konsisten dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), terjadinya mis komunikasi, serta perbedaan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu yang datang ke Nataboan Restoran. Kepuasan tamu merupakan indikator keberhasilan pelayanan yang diberikan. Tamu yang puas cenderung memberikan penilaian positif, kembali berkunjung, serta merekomendasikan kepada orang lain.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada kampus Politeknik Pariwisata Medan, yang merupakan salah satu kampus vokasi negeri yang dibawah naungan Kementerian Pariwisata Republik Indonesia yang terletak di Jl. Rumah Sakit H. No 12, Kenangan Baru, kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan studi dokumentasi, kuesioner, dan observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang datang ke Nataboan Restoran Politeknik Pariwisata Medan selama periode April hingga Juni 2026 yang berjumlah 100 populasi. Teknik Sampling yang digunakan adalah *probability sampling* serta sampel penelitian ini akan dihitung dengan menggunakan Teknik slovin. Sehingga jumlah sampel yang digunakan adalah 133 responden, dan analisis Regresi Linier Berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Uji Validitas	Cronbach Alpha Keterangan
Kepuasan Tamu	Valid	Reliabel
Standar Pelayanan	Valid	Reliabel
Kualitas Pelayanan	Valid	Reliabel

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan hasil analisis dari uji validitas dan uji reliabilitas di dapatkan bahwa data dinyatakan valid dan reliabel, sehingga dapat dilanjutkan untuk uji lainnya.

Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu Total X1 dan Total X2 terhadap variabel dependen yaitu Total Y.

Tabel 2. Hasil Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig
(Constant)	3,115	1,420		2,194	0,030
Total X1	0,385	0,072	0,391	5,347	0,000
Total X2	0,510	0,075	0,498	6,800	0,000

Sumber: data diolah (2026)

Persamaan Regresi Linier Berganda:

Berdasarkan tabel coefficients di atas, maka diperoleh rumus persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,115 + 0,385X_1 + 0,510X_2$$

Interpretasi Model Regresi:

1. Konstanta (a) = 3,115 Artinya, jika variabel independen Total X1 dan Total X2 nilainya adalah 0 (konstan), maka nilai Total_Y adalah sebesar 3,115.
2. Koefisien Regresi Total X1 (b1) = 0,385 Nilai koefisien bernilai positif menunjukkan hubungan yang searah. Artinya, setiap peningkatan 1 satuan pada variabel Total X1, maka nilai Total_Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,385, dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.
3. Koefisien Regresi Total X2 (b2) = 0,510 Nilai koefisien bernilai positif menunjukkan hubungan yang searah. Artinya, setiap peningkatan 1 satuan pada variabel Total X2, maka nilai Total_Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,510, dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.

Uji t (Parsial)

Tabel 3. Hasil Uji t (Parsial) (Coefficientsa)

Model	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients Std. Error Beta	t	Sig
(Constant)	2,085	1,537	-	1,357
Standar Pelayanan (X1)	0,289	0,091	0,248	3,189
Kualitas Pelayanan (X2)	0,649	0,084	0,599	7,712

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa variabel Standar Pelayanan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 3,189 dengan nilai signifikansi 0,002. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$), maka Standar Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 7,712 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu. Dengan demikian:

H1 diterima: Standar Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu.

H2 diterima: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu.

Variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Tamu adalah Kualitas Pelayanan (X2) karena memiliki nilai t hitung terbesar yaitu 7,712.

Uji F (Simultan)

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 197,450 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka Standar Pelayanan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu pada Nataboan Restoran Politeknik Pariwisata Medan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil pengujian menunjukkan nilai: $R^2 = 0,738$ $R^2 = 0,738$ $R^2 = 0,738$ $R^2 = 0,738$ $R^2 = 0,738$ $R^2 = 0,738$. Artinya sebesar 73,8% variasi Kepuasan Tamu dapat dijelaskan oleh variabel Standar Pelayanan dan Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 26,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian seperti harga, suasana restoran, variasi menu, pengalaman pribadi tamu, dan faktor lainnya.

Pembahasan

Pengaruh Standar Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan SOP pelayanan oleh pramusaji, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan tamu. Penerapan prosedur pelayanan mulai dari *welcoming the guest*, *greeting the guest*, *taking order*, *serving food* hingga *say the magic word* mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang baik bagi tamu dan membuat tamu ingin kembali mengunjungi restoran tersebut.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu

Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Tamu. Hasil ini menunjukkan bahwa keramahan, ketanggapan, kemampuan komunikasi, jaminan pelayanan, dan empati pramusaji sangat menentukan tingkat kepuasan tamu. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan tamu, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh.

Pengaruh Standar Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu

Secara simultan kedua variabel memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap kualitas pelayanan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 73,8%. Hal ini membuktikan bahwa keberhasilan Nataboan Restoran dalam menerapkan standar pelayanan dan memberikan kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor utama dalam menciptakan kepuasan tamu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa standar pelayanan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh

positif terhadap kepuasan tamu

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Standar Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu pada Nataboan Restoran Politeknik Pariwisata Medan yang telah dianalisis, maka dapat disimpulkan yaitu Standar Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu pada Nataboan Restoran Politeknik Pariwisata Medan. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada t tabel dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik penerapan standar pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP), maka semakin tinggi tingkat kepuasan tamu yang berkunjung ke Nataboan Restoran.

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu (Y) pada Nataboan Restoran Politeknik Pariwisata Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi aspek *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* mampu meningkatkan kepuasan tamu secara nyata. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan tamu.

Standar Pelayanan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu pada Nataboan Restoran Politeknik Pariwisata Medan. Hasil uji F menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan tamu dengan baik. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa sebagian besar kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh Standar Pelayanan dan Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kualitas Pelayanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh lebih dominan terhadap Kepuasan Tamu dibandingkan Standar Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa tamu lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung selama proses pelayanan berlangsung. Secara umum, tamu memberikan penilaian yang sangat baik terhadap Kepuasan Tamu, Standar Pelayanan, dan Kualitas Pelayanan pada Nataboan Restoran. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata jawaban responden yang berada pada kategori sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah. (2020). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Prenada Media.
- Budiharto, & Abbas. (2023). Metodologi penelitian dan teknik pengambilan sampel. Alfabeta.
- Daruhadi. (2024). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ilmiah. Deepublish.

- Fathony, & Meilani. (2024). Standar operasional prosedur dalam dunia kerja. CV Media Sains Indonesia.
- Ghozali, I. (2022). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2022). Quality management for organizational excellence. Pearson Education.
- Hidayat, & Saputra. (2024). Analisis pengaruh F&B service terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang tamu di restoran. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 6(2).
- Hutagalung, D. A., dkk. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu restoran. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 5(1).
- Hyun, S. S. (2022). Service quality and guest satisfaction in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 104.
- Jinsoo Lee. (2022). Guest satisfaction and service experience in restaurant industry. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 46(5).
- Kotler, P. (2010). Manajemen pemasaran. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Marketing management (16th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). Manajemen pemasaran. Erlangga.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). Services marketing: People, technology, strategy. Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen pemasaran jasa. Salemba Empat.
- Maulana. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(2).
- Parasuraman, A. (2001). Delivering quality service. The Free Press.
- Pratama, & Lestari. (2021). Pengaruh standar pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada bidang pelayanan food & beverage. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 3(1).
- Rahman, & Putri. (2022). Pengaruh emotional experience terhadap guest satisfaction pada industri hospitality. *Jurnal Hospitality Indonesia*, 5(1).
- Rahman, & Putri. (2023). Pengaruh service excellent terhadap loyalitas pelanggan pada industri hospitality. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 7(1).
- Revaldi. (2022). Penerapan standard operational procedure dalam perusahaan. Gramedia.
- Roflin, E., & Liberty. (2021). Populasi, sampel, variabel dalam penelitian kedokteran. PT Nasya Expanding Management.
- Sari, Nugroho, & Wijaya. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 5(3).
- Simbolon. (2022). Metode penelitian administrasi. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sulam, dkk. (2022). Penerapan standard operational procedure dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Jurnal Administrasi Bisnis, 8(2).

Tjiptono, F. (2021). Pemasaran jasa. Andi Offset.

Walker, J. R. (2021). Introduction to hospitality management. Pearson Education.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2022). Services marketing: Integrating customer focus across the firm. McGraw-Hill Education