

## PENGARUH PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Fanders Mairidoka<sup>1\*</sup>, Robert D. Towoliu<sup>2</sup>, Dianne O. Rondonuwu<sup>3</sup>

<sup>1</sup>The BCC Hotel and Residence Batam, Jl. Jalan Bunga Mawar, Baloi Kusuma, Baloi, Kepulauan Riau 29432

<sup>2,3</sup>Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado

E-mail: fandersmairidoka@yahoo.com

**Abstract:** *Influence of Employee Work Performance on the Customer Satisfaction.* Economic development in Manado has undergone very rapid progress in line with the declaration of Manado City as one of the tourism cities that has triggered the community to prepare itself for planning necessary tourism programs. One factor which guarantees the customer satisfaction is work productivity. This research aims to analyze the work productivity of employees in relation to the customer satisfaction at Cakrawala Coffee Shop of Arya Duta Hotel Manado. It is a descriptive quantitative research that studied about the influence of employee work performance on the customer satisfaction. The simple linear regression test showed that there was a significant influence of employee work productivity on the customer satisfaction at Cakrawala Coffee Shop of Arya Duta Hotel Manado. One of the conclusions of the research was that based on the simple linear regression test, there was a significant influence between work productivity and customer satisfaction. It means  $H_a$  is accepted and  $H_0$  is rejected.

**Keywords:** *productivity, employee, satisfaction, customer*

**Abstrak:** *Pengaruh Produktivitas Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan.* Dalam dunia kepariwisataan salah satu hal yang menjamin kepuasan pelanggan yaitu produktivitas kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis produktivitas kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu pengaruh produktivitas kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Uji regresi linier sederhana memberikan hasil bahwa terdapat hubungan yang kuat antara produktivitas kerja karyawan dengan kepuasan pelanggan di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado. Berdasarkan uji regresi linier sederhana, terdapat pengaruh yang signifikan dari produktivitas kerja terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

**Kata kunci:** *produktifitas, karyawan, kepuasan, pelanggan*

Perkembangan perekonomian Kota Manado terjadi kemajuan yang semakin pesat, sejalan dengan digadangnya Kota Manado sebagai salah satu kota tujuan wisata memicu masyarakat untuk mempersiapkan diri dalam mempersiapkan program kepariwisataan seperti yang dimaksud. Program kepariwisataan tidak lepas dari bentuk-bentuk produk wisata yang ditawarkan untuk menyemarakkan kegiatan wisata yang dimaksud, demikian pula wisata kuliner yang semakin menjamur disantero Kota Manado, sehingga persaingan usaha dalam menawarkan produk kuliner semakin kompetitif atau persaingan dapat dikatakan semakin ketat. Setiap usaha bertujuan untuk meraih keuntungan,

sehingga peningkatan pelayanan langganan serta ketersediaan menu dapat menjadi dasar dalam memajukan usaha seperti Cakrawala Coffee Shop di Hotel Aryaduta Manado, Manado, sehingga karyawan sebagai pelaksana pelayanan terdepan harus profesional, artinya karyawan dituntut untuk terus berkembang sesuai dengan perkembangan zaman, ilmu pengetahuan, dan teknologi. Dengan demikian kemampuan karyawan amatlah penting bagi usaha yang dijalankan, terlebih bagi keberlangsungan dan perkembangan usaha itu sendiri ditengah-tengah persaingan yang semakin kompetitif ini. Hal tersebut membawa konsekuensi kepada karyawan untuk meningkatkan peranan dan

kemampuannya. Pemahaman akan produktivitas kerja karyawan kepada para pelanggan sampai dikesampingkan, karena hal ini akan sangat berpengaruh pada pemasaran Cakrawala Coffee Shop di Hotel Aryaduta Manado untuk masa yang akan datang. Kompetensi yang harus dimiliki oleh karyawan, apakah mampu menyajikan pelayanan yang tepat kepada para pelanggan sebagai perwujudan pelayanan yang menjadi harapan dan sebagai penopang usaha yang berkesinambungan. Produktivitas karyawan harus selalu kreatif dan proaktif dalam melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan langganan. Namun untuk menyiapkan pelayanan yang inovatif, merupakan kendala yang sangat sulit jika dikaitkan dengan sistem kesejahteraan bagi karyawan yang jauh dari memadai. Untuk meningkatkan profesionalisme pelayanan, diperlukan berbagai upaya berupa peningkatan kreativitas kerja, motivasi kerja, kinerja dan produktivitas kerja manager serta pemberian berbagai jenis dan bentuk pelatihan, pendidikan profesional, dan berbagai kegiatan profesional lainnya kepada karyawan. Namun, diperlukan juga kebijakan pemilik usaha dalam pengembangan sumber daya manusia melalui profesionalisasi karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas karyawan sehingga kualitas pelayanan terwujud seperti yang direncanakan. Produktivitas kerja karyawan umumnya selalu menunjukkan motivasi kerja yang tinggi dalam mengerjakan tugas-tugas profesional sehari-hari. Peningkatan kinerja juga penting dilakukan oleh karyawan itu sendiri atau pelayannya harus prima agar pelanggan secara tidak langsung termotivasi untuk loyal terhadap pelayanan yang disajikan di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado. Atas pengaruh produktivitas kerja, usaha ini melalui pelaksanaan peran sebagai karyawannya mampu menunjukkan keteladanan dalam melayani para langganan yang pada akhirnya menjadikan Cakrawala Coffee Shop Di Hotel Aryaduta Manado sebagai ikon dalam berwisata kuliner. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penelitian ini penulis memilih faktor yang paling menarik untuk diteliti adalah produktivitas kerja karyawan terhadap kepuasan para pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur, menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh

produktivitas kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

#### Produktivitas Kerja

Menurut Washinis (dalam Syarif, 1991:1) produktivitas mencakup dua konsep dasar yaitu daya guna dan hasil guna. Daya guna menggambarkan tingkat sumber-sumber manusia, dana, dan alam yang diperlukan untuk mengusahakan hasil tertentu. Menurut Komarudin (1992:121), produktivitas pada hakekatnya meliputi sikap yang senantiasa mempunyai pandangan bahwa metode kerja hari ini harus lebih baik dari metode kerja kemarin dan hasil yang dapat diraih esok harus lebih banyak atau lebih bermutu daripada hasil yang diraih hari ini. Konsep produktivitas kerja sebagai berikut:

1. Produktivitas kerja merupakan perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh dengan jumlah kerja yang dikeluarkan. Produktivitas kerja dikatakan tinggi jika hasil yang diperoleh lebih besar daripada sumber tenaga kerjanya yang dipergunakan dan sebaliknya.
2. Produktivitas yang diukur dari daya guna (efisiensi penggunaan personal sebagai tenaga kerja). Produktivitas ini digambarkan dari ketepatan penggunaan metode atau cara kerja dan alat yang tersedia, sehingga volume dan beban kerja dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang tersedia. Hasil yang diperoleh bersifat non material yang tidak dapat dinilai dengan uang, sehingga produktivitas hanya digambarkan melalui efisiensi personal dalam pelaksanaan tugas-tugas pokoknya. (Handari 1990:97-98)

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa produktivitas kerja pegawai dapat diukur dengan adanya semangat kerja dari pegawai dalam menyelesaikan setiap tugas yang dibebankannya, dengan selalu berdasarkan pada cara kerja atau metode kerja yang telah ditetapkan sehingga akan diperoleh hasil kerja yang memuaskan.

#### Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja

Untuk mencapai produktivitas yang tinggi suatu perusahaan dalam proses produksi, selain bahan baku dan tenaga kerja yang harus ada juga didukung oleh faktor-faktor sebagai berikut: 1) Pendidikan; 2) Keterampilan; 3) Sikap dan etika kerja; 4) Tingkat penghasilan; 5) Jaminan social; 6) Tingkat sosial dan iklim kerja; 7) Motivasi; 8)

Gizi dan kesehatan; 9) Hubungan individu; 10) Teknologi; 11) Produksi (Ravianto, 1985 : 139). Pengukuran produktivitas kerja sebagai sarana untuk menganalisa dan mendorong efisiensi produksi. Manfaat lain adalah untuk menentukan target dan kegunaan, praktisnya sebagai standar dalam pembayaran upah karyawan. Untuk mengukur suatu produktivitas dapat digunakan duajenisukuran jam kerjamanusiaiyakni jam – jam kerja yang harus dibayar dan jam-jam kerja yang harus dipergunakan untuk bekerja. Ada dua macam alat pengukuran produktivitas, yaitu: Physical productivity yaitu produktivitas secara kuantitatif sepertiukuran (size), panjang, berat, banyaknya unit, waktu, dan biaya tenaga kerja; 2) Value productivity yaitu ukuran produktivitas dengan menggunakan nilai uang yang dinyatakan dalam rupiah, yen, dollar dan seterusnya. (Ravianto, 1986 : 21).

#### Kinerja

Kinerja merupakan perilaku organisasi yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau penyampaian jasa. Informasi tentang kinerja organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kinerja yang dilakukan organisasi selama ini sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum. Akan tetapi dalam kenyataannya banyak organisasi yang justru kurang atau bahkan tidak jarang ada yang mempunyai informasi tentang kinerja dalam organisasinya. Menurut (Rivai, 2005) kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan. Kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang telah ditentukan (Masrukhin, 2004). Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat diatas, kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh seseorang, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tika (2006) mengemukakan bahwa ada 4 (empat) unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja yaitu: 1) Hasil-hasil fungsi pekerjaan; 2) Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karyawan; 3) Pencapaian tujuan organisasi; 4) Periode waktu tertentu.

#### Kepuasan Pelanggan

Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Dari beragam definisi kepuasan konsumen yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen. Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, sedangkan Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. (Tjiptono, 1997). Dalam pengertian sehari-hari pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus. Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis. Adapun pihak-pihak yang berhubungan dan bernegosiasi dengan perusahaan-perusahaan bisnis sebelum tahap menghasilkan produk dinamakan pemasok. Dengan kata lain, pelanggan adalah orang-orang atau pembeli yang tidak tergantung pada suatu produk, tetapi produk yang tergantung pada orang tersebut. Oleh karena pelanggan ini pembeli atau pengguna suatu produk maka harus diberi kepuasan. Secara garis besarnya terdapat tiga jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal, pelanggan perantara, dan pelanggan eksternal.

#### Restoran

Menurut Made Lastra Th. 1934 Menyatakan bahwa yang dimaksud restoran adalah setiap usaha komersial yang lingkup kegiatannya adalah menyediakan makanan dan minuman yang ditujukan untuk umum. Menurut Soekresno Th. 2000 Menyatakan bahwa yang dimaksud dengan restaurant adalah suatu usaha yang dikelola komersial yang menyediakan pelayanan jasa makanan dan minuman. Dalam buku Diktat Tata Hidangan, restaurant dijelaskan sebagai suatu ruangan atau tempat dimana tamu dapat

membeli makanan maupun minuman. Jenis-jenis restaurant antara lain adalah: 1) Formal Dining Room yaitu restaurant yang merupakan high class restaurant, Restaurant ini diciptakan sedemikian eksklusif , sehingga hanya tamu-tamu tertentu yang dapat menikmatinya; 2) Informal Dining Room yaitu restaurant yang sifatnya tidak formal; 3) Specialty Restaurant yaitu restaurant yang menyediakan makanan atau masakan khusus. Tata hidang adalah sebuah bidang atau departemen yang ada di dunia perhotelan. Departemen tata hidang secara umum dapat didefinisikan sebagai yang menangani makan dan minum. Sedangkan secara khusus adalah bagian dari hotel ataupun suatu tempat yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terikat di hotel atau tempat tersebut dengan dikelola secara komersial serta professional.

#### Pengertian Bar

Definisi Bar Menurut buku “pengetahuan Bar” yang disusun oleh Bapak Drs. I Nyoman Gede Astina, M.pd menyatakan bahwa Bar adalah suatu tempat yang dimana kita bias membeli dan menikmati minuman. Baik alcoholic maupun non alcoholic. Jenis-jenis bar adalah sebagai berikut:

1. Pub pada mulanya berasal dari bahasa Inggris yang merupakan singkatan dari public house. Para pekerja di Inggris setelah selesai kerja di kantor biasanya mereka datang ke Pub untuk melepaskan lelah sambil menikmati minuman seperti beer dan makanan-makanan ringan.
2. Dischotique adalah bar yang pada umumnya dibuka pada malam hari dimana para tamu datang untuk menikmati music keras yang dimainkan oleh Disc Jokey (DJ) sambil minum minuman . Bar ini tidak samasekali menjual makanan.
3. Night Club adalah bar yang hanya dibuka pada malam hari ini hanya memiliki ukuran yang lebih luas daripada bar yang lain, di dalam night club terdapat lebih dari satu bar, dan menyediakan tempat untuk melantai (dance floor) dan juga mempertunjukkan hiburan seperti band / life entertainment lainnya. Para tamu bias menikmati minuman sampai larut malam.
4. Snack Bar adalah bar yang disamping menjual minuman, juga menjual makanan-maka-

nan ringan. Pada umumnya di snack bar mementingkan pelayanan yang cepat karena tamu yang datang adalah tamu yang tidak memiliki banyak waktu dan dalam keadaan terburu-buru.

5. Pool Bar adalah bar yang berlokasi didekat kolam renang , para tamu bias menikmati makanan ringan atau minuman sambil berenang.
6. Cocktail Bar yaitu bar yang menjual minuman yang sangat bervariasi , khususnya minuman-minuman campuran dengan standart minuman yang berkualitas, bar ini biasanya mengadakan hiburan-hiburan ringan seperti piano atau orga, trio gitar, dll.

#### Pramusaji (waiter/witress)

Pramusaji adalah karyawan hotel atau restaurant yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para tamu secara professional, bias dikatakan mereka adalah ujung tombak usaha karena sangat berperan dalam memberikan kepuasan pada para tamu yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan / restaurant.

#### Kerangka Berpikir

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh produktivitas kerja karyawan yang disajikan. Untuk menciptakan peluang terjadinya kepuasan pelanggan maka dibutuhkan produktivitas kerja harus dipenuhi. Tanpa produktivitas kerja semua sumberdaya yang terlibat di dalam penyelenggaraan industri perhotelan akan bersifat stagnan karena sumberdaya manusia ini bekerja asal-asalan saja. Hal ini berat untuk mencapai produktivitas kerja semua pihak harus memiliki kemauan yang kuat dari anggota organisasi untuk tetap berada, bekerja, dan rasa memiliki organisasi Ternyata dalam penelitian terdahulu sudah terbukti bahwa produktivitas kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin tinggi sifat kepeleayanan akan semakin tinggi pula kepuasan para pelanggan.

#### Hipotesis

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara produktivitas kerja terhadap kepuasan pelanggan

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara produktivitaskerja dengan kepuasan pelanggan.

## METODE

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif atau dikategorikan dalam metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei yaitu menggambarkan, menjelaskan dan menginterpretasikan suatu fenomena yang terjadi pada suatu objek dan data bersifat kuantitatif, yaitu data yang digambarkan dengan kata atau kalimat menurut kategori untuk memperoleh suatu kesimpulan menurut. Penelitian deskriptif ini digunakan untuk mencari fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari deskripsi tentang manajemen rantai pasokan dan gambaran sistematis dan akurat mengenai kinerja dan hubungan antara variabel-variabel, lebih menggunakan data yang ada untuk memecahkan masalah dari pengujian hipotesis.

### Sumber Data

Data primer diperoleh langsung dari pelanggan di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado dengan cara memberikan kuisioner kepada pelanggan yang bersedia mengisi kuisioner ketika sedang menunggu makanan dan minuman yang dipersiapkan atau sedang santai atau dengan cara yang tidak mengganggu kenyamanan pelanggan dan juga wawancara langsung dengan pelanggan. Data sekunder diperoleh dari literatur-literatur dari media cetak, internet dan lainnya sebagainya yang mempunyai hubungan dengan obyek penelitian tersebut.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para tamu Hotel Aryaduta Manado terlebih khusus di Cakrawala Coffee Shop. Dalam penelitian ini, populasi yang diambil adalah tamu yang datang berkunjung di Cakrawala Coffee Shop, maupun tamu yang menginap di hotel. Sedangkan sampel yang diambil adalah 40 tamu responden dari 100 tamu yang ada.

### Metode Pengumpulan Data

1. Observasi: Digunakan untuk pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung objek yang akan diteliti yaitu ketika pelanggan melakukan permintaan pelayanan makanan dan minuman dengan waktu lowong dengan tidak mengurangi rasa nyaman

para tamu penulis memberikan kuisioner kepada supervisor kemudian supervisor menyodorkan kuisioner kepada para tamu.

2. Kuisioner : Berfungsi untuk pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner dengan memberikan soal pertanyaan kepada tamu yang berkunjung. untuk mendapatkan gambaran mengenai suatu fakta yang berkembang.
3. Dokumentasi: Untuk mencari sumber data yang bersangkutan dengan dokumen midalnya buku catatan, agenda, transkrip dan lain sebagainya. Gambaran tempat penelitian secara umum dari awal sampai akhir untuk mengabdikan situasi dan kondisi penelitian lapangan. Dokumentasi dari awal sampai akhir dari Cakrawala Coffee Shop di Hotel Aryaduta Manado.

### Objek Penelitian

Tempat penelitian Cakrawala Coffee Shop Di Hotel Aryaduta Manado. Penelitian tersebut difokuskan pada tamu yang berada di Cakrawala Coffee Shop baik tamu yang datang ke Cakrawala Coffee Shop maupun tamu yang berasal dari hotel itu sendiri. Penelitian ini dilakukan dengan teknik deskriptif kuantitatif yaitu dengan proses pencatatan untuk menggambarkan keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta di lapangan. Metode deskriptif yaitu dengan cara menggambarkan secara sistematis, akurat untuk mengisi penelitian dengan baik dan benar.

### Uji Regresi Linier Sederhana

Untuk menguji hipotesis penelitian ini menggunakan uji Regresi Linier Sederhana. Pengujian ini termasuk dalam pengujian non-parametrik. Pengujian ini dilakukan untuk membandingkan antara dua kelompok data yang saling berhubungan. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

Dengan keterangan:

- Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)  
 X = Variabel independen  
 a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)  
 b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Kriteria Pengujian:

Uji statistic F : asymp sig. < 0.05 = model regresi fit/layak

Uji statistic t : asymp sig. < 0.05 = variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil responden

Kuesioner penelitian ini berjumlah 40 lembar kuesioner dan dibagi kepada para responden yang dalam hal ini para tamu Hotel Aryaduta Manado yang menggunakan fasilitas Cakrawala Coffee Shop. Berikut ini akan dipaparkan karakteristik responden yang telah dirangkum secara garis besar antara lain usia, jenis kelamin, asal daerah, status perkawinan dan pendidikan terakhir.

Usia

Untuk kategori usia, para responden dalam penelitian ini sangat beragam, tetapi sebagian besar berada dalam usia produktif. Pada tabel 4.2 dijelaskan bahwa sebagian besar dari responden berusia pada rasio antara 21 sampai 30 tahun dimana terdapat 15 responden dengan presentase sebesar 37.5%. Sedangkan untuk rasio dengan responden paling sedikit adalah antara usia 0 sampai 20 tahun dimana hanya ada 2 orang dengan presentase 5%. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 1: Identitas responden berdasarkan usia

Kategori Usia	Jumlah Responden (orang)	Presentase
0 – 20 tahun	2	5 %
21 – 30 tahun	15	37.5 %
31 – 40 tahun	13	32.5 %
41 – 50 tahun	10	25 %
Total	40	100 %

Sumber : Data primer, 2013

Jenis Kelamin

Dalam kategori jenis kelamin, para responden yang juga para tamu Hotel Aryaduta Manado hamper merata. Dari data yang telah terkumpul, terhadap responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah pria yaitu berjumlah 22 responden dengan presentase 55%, sedangkan wanita berjumlah 18 orang dengan presentase 45%.

Tabel 2: Identitas responden berdasarkan jenis kelamin

Kategori Jenis Kelamin	Jumlah Responden (orang)	Presentase
Pria	22	55%
Wanita	18	45%
Total	40	100 %

Sumber: Data primer, 2013

Pendidikan Terakhir

Berdasarkan status pendidikan terakhir, para tamu Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado dalam pengumpulan data kali ini adalah sebagian besar berasal dari kalangan terpelajar. Dari data yang terkumpul, responden dengan pendidikan terakhir Sarjana (S1) memiliki jumlah terbanyak yaitu 19 orang dengan presentase 47.5%, sedangkan untuk tingkat pendidikan S2 6 orang memiliki presentase yaitu 15%. Sementara itu tidak ada dari para responden yang memiliki tingkat pendidikan SD dan SMP. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 3: Tingkat pendidikan responden

Kategori Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase
SD	-	-
SMP	-	-
SMA	8	20%
Diploma	7	17.5%
Strata 1	19	47.5%
Strata 2	6	15%
Total	40	100

Sumber: Data primer, 2013

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Untuk melihat apakah ada hubungan dan seberapa signifikan pengaruh antara produktivitas kerja (X) dengan kepuasan pelanggan (Y) di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado, maka dilakukan uji regresi linier sederhana. Dibawah ini adalah hasil dari luaran SPSS 20 berdasarkan

perhitungan data uji regresi linier: Uji F: Uji F digunakan untuk menentukan taraf signifikansi atau linieritas dari regresi, jika Nilai Sig. < 0,05, maka model regresi adalah linier, dan berlaku sebaliknya. Untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y, dapat dilihat dalam tabel luaran SPSS berikut ini :

Tabel 4: Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	131.544	1	131.544	28.046	.000 <sup>a</sup>
Residual	178.231	38	4.690		
Total	309.775	39			

a. Predictors: (Constant), Produktivitas Kerja Karyawan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan  
 Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0.00 yang berarti lebih kecil dari nilai probabilitas ( $0.00 < 0.05$ ). hal tersebut berarti model regresi bisa digunakan untuk memprediksi nilai ujian statistik, dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian adalah signifikan artinya, model regresi linier memenuhi kriteria linierita (kedua variabel searah). Uji T: Untuk melihat probabilitas model regresi dalam penelitian ini, dapat dilihat pada output SPSS berikut ini :

Tabel 5: Hasil Uji T

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Std. Error	Beta			
1 B					
(Constant)	16.294	3.958		4.117	.000
Produktivitas Kerja Karyawan	.528	.100	.652	5.296	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Jika probabilitas > 0,05 maka Ho diterima, sedangkan jika probabilitas < 0,05 maka Ho ditolak. Dari hasil uji signifikansi terlihat bahwa nilai probabilitas adalah sebesar 0,00 (< 0,05) sehingga Ho ditolak. Artinya, pengaruh produktivitas kerja karyawan terhadap kepuasan tamu signifikan sehingga hipotesis alternatif (Ha) diterima. Hasil uji melalui probabilitas ini juga relevan dengan pengujian melalui statistik t. Nilai t hitung adalah sebesar 5,296, sementara t tabel diperoleh dari  $dk = n - 2 = 40 - 2 = 38$  (jumlah

sampel = 40) dan taraf signifikansi 5% adalah sebesar 2,024. Karena t hitung > t tabel ( $5,296 > 2,024$ ) maka Ho ditolak, artinya pengaruh produktivitas kerja karyawan terhadap kepuasan tamu adalah positif dan terbukti signifikan berdasarkan pengujian statistik.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana yang dilakukan di atas dapat diketahui beberapa hal yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh yang terjadi antara produktivitas kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado.

- Berdasarkan uji F (*Anova*) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.00 yang berarti lebih kecil dari nilai probabilitas ( $0.00 < 0.05$ ). Hal tersebut menggambarkan bahwa terdapat pengaruh yang terjadi antara produktivitas kerja karyawan dengan kepuasan pelanggan dan berjalan searah (linier). Artinya, semakin positif dampak produktivitas kerja yang ditimbulkan oleh karyawan, maka akan semakin signifikan juga pengaruhnya terhadap kepuasan yang akan dirasakan oleh pelanggan.
- Berdasarkan uji T diperoleh nilai signifikan sebesar 0.00 yang juga berada lebih kecil dari nilai probabilitas. Hal tersebut berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara produktivitas kerja karyawan (x) terhadap kepuasan pelanggan (y). Selanjutnya adalah mencari tahu seberapa besar pengaruh yang terjadi antar kedua variabel. Berdasarkan nilai t hitung didapatkan nilai t hitung sebesar 5.296 dengan nilai t tabel 2.024 yang berarti lebih hitung lebih besar dari t tabel ( $5.296 > 2.024$ ). Hal tersebut menggambarkan pengaruh yang disebabkan oleh produktivitas kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan adalah positif. Semakin produktif akan kinerja yang dilakukan oleh para staf Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado untuk memuasskan para tamu, maka akan semakin positif juga penilaian yang akan diterima dari tamu, dalam hal ini berdampak positif pada kepuasan pelanggan.

## SIMPULAN

Hasil uji F (Anova) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang terjadi antara produktivitas kerja karyawan dengan kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0.00 ( $0.00 < 0.05$ ). Hasil uji T menyimpulkan bahwa pengaruh antara produktivitas kerja karyawan adalah signifikan dengan nilai signifikansi 0.00 ( $0.00 < 0.05$ ), dan juga diperkuat dengan besaran nilai t hitung yang melebihi nilai t tabel ( $5.296 > 2.024$ ), yang berarti bahwa pengaruh yang terjadi antara produktivitas kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan adalah positif. Berdasarkan hasil uji regresi linier, dapat diketahui bahwa Hipotesis alternative ( $H_a$ ) yang dikemukakan yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara produktivitas kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan diterima, dan Hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Oleh sebab itu disarankan kepada pimpinan Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado untuk dapat lebih meningkatkan produktivitas kerja agar dapat menyajikan pelayanan yang terbaik bagi para langganannya. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk meneliti variabel yang sama ataupun menambah variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## DAFTAR RUJUKAN

Agustyn, R.R. (2012). "Analisis Pengaruh Peningkatan produktivitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan" (Skripsi). Semarang : Universitas Diponegoro.

Aryanni, Nafesa. (2010). "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan Canda Comedy Café Jakarta". (Skripsi). Bogor : Institut Pertanian Bogor.

Astriani, D. 2008. "Analisis Kepuasan Pelanggan Restoran Gurih 7, Bogor" (Skripsi). Bogor : Institut Pertanian Bogor.

Buchori, Andika. (2006). "Produktivitas Kerja Karyawan". (Skripsi). Bogor : Institut Bogor.

Fathoni, Abdurrahmat. (2006). Metode Pene-

litian & Teknik Penyusunan Skripsi. Jakarta : Rineka Cipta

Fecikova, Ingrid. (2004). An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction. TQM Magazine. 16 (1) : pp. 57-68.

Manurung, H. dan Tarmoezi T. (2002). Manajemen Front Office Hotel. Cetakan Pertama. Bekasi : Penerbit Megapoin.

Santoso, Singgih (2000). Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sihite Richard. (2003). Pengetahuan Dasar Sekolah Menengah Kejuruan Dan Pendidikan Program Diploma Jurusan Perhotelan, Food Service (Tata Hidang). Surabaya : SIC.

SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KM 34/HK163/MPPT-87.

Soekresno. (2006) Manajemen Food & Beverage Service Hotel. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Sugiarto E. dan Sulatringrum, S. (2003). Pengantar Akomodasi Dan Restoran. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Sulastiyono, A., (2008). Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi. Bandung : Alfabeta.

Supa'at. (2007). "Analisis Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Hotel Graha Cakra Malang". (Skripsi). Malang : Universitas Islam Negeri Malang.

Supangat, A., (2010). Statistika: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik. Jakarta : Penerbit Prenada Media Group.

Sutomo, M. (2012). Kepuasan Pelanggan Menginap Di Hotel Berbintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jurnal Bisnis Dan Manajemen, Vol. 6, No. 1, Hal 79-93.

Wojowasito dan Poerwodarminto. "t.t". Pengertian Dan Klasifikasi Rumah Makan. Tersedia : <http://www.pariwisata dan teknologi.blogspot.com/2010/06/pengertian-dan-klasifikasi-rumah-makan.html> (diakses tanggal 30 Juli 2013, 11.40)