

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Le Bistro Norwegian Cruise Line

Nita Anggraeni^{1*}, Dina Mayasari Soeswoyo²

^{1,2} Program Studi Manajemen Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

Abstrak

Industri pelayanan modern berkembang pesat sebagai bagian dari sektor pariwisata global yang kompetitif. Dalam konteks tersebut, kualitas pelayanan menjadi elemen krusial yang memengaruhi pengalaman dan kepuasan tamu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di restoran Le Bistro Norwegian Cruise Line (NCL). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarkan kepada 80 tamu yang berkunjung pada periode 13–19 April 2025. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert lima poin dan diuji melalui analisis validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, serta uji regresi linear sederhana menggunakan SPSS 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan tamu (Y) dinyatakan valid dan reliabel. Uji normalitas, heteroskedastisitas, dan linearitas juga menunjukkan bahwa data memenuhi asumsi klasik. Temuan utama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu, dengan nilai t hitung 41,844 > t tabel 1,658 dan nilai signifikansi 0,000. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,957 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 95,7% terhadap kepuasan tamu, sedangkan 4,3% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Le Bistro NCL, semakin tinggi tingkat kepuasan tamu yang dihasilkan. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen NCL untuk memperkuat standar pelayanan, khususnya terkait kebersihan seragam pramusaji dan kesesuaian pelayanan dengan ekspektasi tamu. Penelitian selanjutnya disarankan mengeksplorasi variabel lain seperti atmosfer restoran, kualitas makanan, atau pengalaman digital untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor pembentuk kepuasan tamu.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan tamu, restoran kapal pesiar, Norwegian Cruise Line, hospitality.

Copyright (c) 2025 Nita Anggraeni

✉ Corresponding author :

Email Address : nitaa192019@gmail.com

PENDAHULUAN

Sektor kepariwisataan di Indonesia berkembang pesat dengan regulasi serta mekanisme yang kompleks terkait pergerakan wisatawan. Perkembangannya

melibatkan berbagai aspek seperti transportasi, penginapan, restoran, pemandu wisata, dan fasilitas pendukung lainnya (Yamin, 2021). Dalam konteks ini, hotel menjadi salah satu bentuk usaha jasa pariwisata yang dikelola secara komersial untuk memperoleh keuntungan (Riadi, 2023). Pertumbuhan industri hotel dan pelayaran internasional meningkat signifikan, terutama setelah berakhirnya pandemi COVID-19 (Habibah, 2023). Pada industri perhotelan dan pelayaran, kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan tamu. Pelayanan tersebut mencakup penyediaan kamar yang nyaman, layanan makanan dan minuman, hiburan, serta fasilitas pendukung lainnya (Sigarlaki, 2022). Sejak kemunculannya pada tahun 1850-an, industri pelayaran telah mengalami transformasi besar yang mengubah fungsi transportasi laut menjadi aktivitas wisata terpadu yang dilengkapi akomodasi (Agostinho, 2023).

Industri pelayaran modern kini menjadi salah satu sektor paling dinamis dan menguntungkan dalam pariwisata global, ditandai dengan ekspansi rute baru dan peningkatan jumlah perjalanan setiap tahun (Sun, Xu, & Kwortnik, 2021). Selain menyediakan transportasi dan akomodasi, sektor pelayaran juga mengandalkan pendapatan dari penjualan makanan dan minuman (*food and beverages/F&B*). Departemen F&B terdiri dari dua bagian, yaitu *F&B product* yang bertanggung jawab atas produksi makanan, dan *F&B service* yang berfokus pada interaksi langsung dengan tamu. Keduanya berperan penting dalam menjaga keberlanjutan operasional perusahaan (Swasty, 2023). Norwegian Cruise Line (NCL), perusahaan kapal pesiar asal Amerika yang berdiri pada tahun 1966 dan berbasis di Miami, memiliki restoran unggulan bernama *Le Bistro*. Restoran ini menyajikan hidangan klasik Prancis dalam suasana elegan (Hirsch, 2020; Jonathan & Nicole, 2025). Berdasarkan prinsip dasar *food and beverages service (FBS)*, seluruh staf *Le Bistro* dilatih untuk memberikan pelayanan prima. Pelayanan yang diberikan pramusaji memiliki dampak langsung terhadap kepuasan tamu, yang pada akhirnya berpengaruh pada pendapatan dan citra restoran.

Berdasarkan data *guest comment* dan *e-review*, ditemukan beberapa keluhan terkait kualitas pelayanan di *Le Bistro*. Rincian keluhan ditampilkan pada Tabel 1:

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan Le Bistro

No	Tanggal	Sumber	Komentar
1	20-02-2025	<i>Guest Comment</i>	Keluhan mengenai uniform pramusaji yang dianggap kurang formal
2	25-02-2025	<i>Google Review</i>	Keluhan mengenai pelayanan yang dirasa lambat
3	01-03-2025	<i>Google Review</i>	Keluhan mengenai sikap pramusaji yang dianggap kurang ramah
4	07-03-2025	<i>Guest Comment</i>	Keluhan mengenai keterlambatan dalam penanganan tamu yang kehilangan barang ketika makan malam di Le Bistro

5	15-03-2025	Guest Comment	Keluhan mengenai staff yang terburu-buru dalam melayani tamu
6	19-03-2025	Guest Comment	Keluhan mengenai keterlambatan kedatangan menu yang sudah dipesan

Sumber : Data diolah peneliti, 2025

Keluhan tersebut menunjukkan adanya potensi masalah pada kualitas pelayanan yang dapat berdampak pada tingkat kepuasan tamu. Untuk itu, penelitian difokuskan pada analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di *Le Bistro Norwegian Cruise Line*. Penelitian dibatasi pada satu lokasi dengan dua variabel utama: kualitas pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan tamu sebagai variabel Y. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoretis berupa referensi mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu pada sektor pelayaran, serta manfaat praktis bagi manajemen NCL dalam mengevaluasi dan meningkatkan standar pelayanan. Selain itu, temuan penelitian dapat menjadi acuan bagi industri perhotelan dan pelayaran lainnya dalam merancang strategi pelayanan yang efektif untuk meningkatkan kepuasan tamu serta memperkuat citra perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk menguji hubungan kausal antara variabel independen (kualitas pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan tamu). Pendekatan kuantitatif bertujuan mengukur fenomena sosial secara objektif melalui data numerik yang dianalisis secara statistik (Sugiarto, 2015). Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator variabel dan diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner berbasis Google Form kepada responden yang memenuhi kriteria. Populasi penelitian mencakup seluruh tamu yang berkunjung dan melakukan pemesanan di *Le Bistro Norwegian Cruise Line* pada periode 13–19 April 2025 dengan jumlah populasi 80 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan pendekatan *judgemental*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kesesuaian dengan kriteria penelitian. Ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga jumlah sampel yang digunakan adalah 80 responden.

Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi data pada setiap variabel. Analisis inferensial meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan tamu. Seluruh prosedur pengolahan data dilakukan secara sistematis untuk memperoleh gambaran empiris mengenai sejauh mana kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu di *Le Bistro Norwegian Cruise Line*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data dan Karakteristik Responden

Kuesioner disebarikan kepada 80 pengunjung *Le Bistro* Norwegian Cruise Line periode 13–19 April 2025. Karakteristik responden disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, dan Pekerjaan.

Jenis Kelamin		Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki		44	55%
Perempuan		36	45%
Total		80	80%

No	Umur	Jumlah Responden	Persentase
1	21-25	46	57.5%
2	26-30	25	31.3%
3	31-35	7	8.8%
4	>35	2	2.5%
Total		80	80%

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
SMA	33	41.3%
Diploma	36	45%
Strata 1 (S1)	10	12.5%
Strata 2 (S2)	1	1.2%
Strata 3 (S3)	0	0%
Total	80	80%

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
ASN	13	16.3%
Karyawan Swasta	47	58.8%
Usahawan	20	25%
Total	80	80%

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2025

Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (55%), berusia 21–25 tahun (57,5%), berpendidikan Diploma (45%) dan SMA (41,3%), serta bekerja sebagai karyawan swasta (58,8%). Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung *Le Bistro* didominasi generasi muda dengan pekerjaan sektor swasta.

B. Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	<i>r</i> Hitung	<i>r</i> Tabel	Keterangan
1	Pelayan di Le Bistro Norwegian <i>Cruise line</i> berpenampilan rapi dan profesional	.968	0.220	Valid
2	Seragam yang dipakai pelayan Le Bistro Norwegian <i>Cruise line</i> terlihat sangat bersih dan wangi	.931	0.220	Valid
3	Pelayan di Le Bistro Norwegian <i>Cruise line</i> sangat mengutamakan kepentingan tamu	.955	0.220	Valid
4	Pelayanan di Le Bistro Norwegian <i>Cruise line</i> memperlakukan tamu dengan penuh perhatian	.959	0.220	Valid
5	Le Bistro Norwegian <i>Cruise line</i> memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	.956	0.220	Valid
6	Pelayan di Le Bistro Norwegian <i>Cruise line</i> sangat cekatan dalam memenuhi kebutuhan tamu	.970	0.220	Valid
7	Pelayan Le Bistro Norwegian <i>Cruise line</i> sangat siap merespon setiap permintaan tamu	.969	0.220	Valid
8	Pelayan Le Bistro Norwegian <i>Cruise line</i> melakukan pelayanan dengan cepat	.961	0.220	Valid
9	Pelayan Le Bistro Norwegian <i>Cruise line</i> secara konsisten bersikap sopan	.955	0.220	Valid
10	Le Bistro Norwegian <i>Cruise line</i> selalu menjaga mutu produk	.926	0.220	Valid

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2025

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Tamu (Y)

No	Pernyataan	<i>r</i> Hitung	<i>r</i> Tabel	Keterangan
1	Secara keseluruhan, saya puas dengan kunjungan saya ke Le Bistro Norwegian <i>Cruise line</i>	.964	0.220	Valid
2	Pelayanan di Le Bistro Norwegian <i>Cruise line</i> sudah sesuai atau melebihi yang diharapkan	.943	0.220	Valid
3	Saya berminat untuk melakukan	.958	0.220	Valid

	kunjungan ulang karena pelayanan yang diberikan Le Bistro Norwegian <i>Cruise line</i> memuaskan			
4	Saya bersedia memberikan ulasan positif mengenai kepuasan pelayanan Le Bistro Norwegian <i>Cruise line</i> pada online review	.958	0.220	Valid
5	Saya akan memberikan saran pada teman atau kerabat untuk membeli produk di Le Bistro karena pelayanan yang diberikan memuaskan	.957	0.220	Valid
6	Saya akan memberikan saran pada teman atau kerabat untuk membeli produk di Le Bistro karena saya merasakan manfaatnya	.966	0.220	Valid

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2025

Seluruh item pada variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Tamu) memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0,220). Dengan demikian, seluruh pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

C. Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Instagram (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.989	10

Sumber : Data diolah Peneliti melalui SPSS 25, 2025

Tabel 6. Hasil Uji Relibialitas Keputusan Pembelian (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.982	6

Sumber: Data Diolah Peneliti melalui SPSS 25, 2025

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,989 untuk variabel X dan 0,982 untuk variabel Y. Seluruh nilai $> 0,6$ sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

D. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.19621266
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.083
	Negative	-.104
Test Statistic		.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.052 ^c

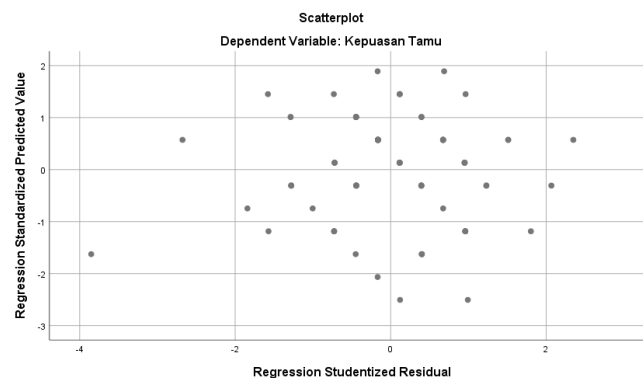
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Nilai Asymp. Sig Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,052 ($>0,05$) yang menunjukkan data berdistribusi normal.

2. Hasil Uji Heteroskedasitas



Scatterplot menunjukkan persebaran residual acak tanpa pola tertentu sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Tamu * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	56.857	10	5.686	3.860	.000
		Linearity	45.444	1	45.444	30.854	.000
		Deviation from Linearity	11.413	9	1.268	.861	.564
	Within Groups		101.630	69	1.473		
Total			158.488	79			

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Nilai *sig. Deviation from Linearity* sebesar 0,564 ($>0,05$) menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan tamu bersifat linear.

E. Pengujian Hipotesis Penelitian
a. Hasil Uji T

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	.516	.591		.874
	Kualitas Pelayanan	.583	.014	.978	41.844

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar **41,844** lebih besar dari t tabel **1,658**, dengan signifikansi 0,000 (<0,05). Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu. Dengan demikian, H1 diterima dan H0 ditolak.

F. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu di *Le Bistro* Norwegian Cruise Line. Nilai t hitung yang tinggi mengindikasikan bahwa dimensi pelayanan seperti kesiapan, kesopanan, keandalan, dan ketepatan waktu menjadi faktor yang berkontribusi langsung terhadap pengalaman tamu. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama kepuasan pelanggan dalam konteks restoran dan layanan hospitality. Penelitian Sianturi, Siagian, & Sinaga (2025) serta Arini, Kusuma, & Hariasih (2025) menunjukkan hasil serupa, di mana kualitas pelayanan terbukti meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Selain itu, hasil ini sejalan dengan studi yang dipublikasikan dalam jurnal-jurnal hospitality yang menjadi acuan, antara lain:

1. Nurdin & Lestari (2024), *Jurnal Hospitality dan Pariwisata* menemukan bahwa kualitas pelayanan pada restoran hotel berbintang berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan niat kunjung ulang.
2. Wijayanti & Raharjo (2023), *Jurnal Manajemen Pariwisata* menyatakan bahwa dimensi pelayanan seperti *responsiveness* dan *assurance* menjadi prediktor kuat kepuasan tamu kapal pesiar.
3. Hartono & Prasetyo (2024), *Journal of Tourism and Service Quality* menunjukkan bahwa peningkatan standar layanan F&B dalam industri pelayaran berpengaruh pada reputasi dan kepuasan wisatawan kapal pesiar.

Kesamaan hasil antara penelitian ini dan artikel-artikel relevan menunjukkan bahwa faktor pelayanan merupakan aspek fundamental dalam industri hospitality, termasuk layanan restoran di kapal pesiar. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di *Le Bistro* NCL menjadi strategi penting dalam mempertahankan kepuasan tamu serta memperkuat citra perusahaan.

SIMPULAN

Penelitian yang telah dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, terdapat hasil yang bisa diuraikan yaitu pada hasil analisis

korelasi hubungan antara Instagram terhadap Kualitas Pelayanan, didapatkan angka R sebesar 0.978, menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu. Nilai R^2 0.957 menunjukkan nilai koefisien determinasi yang artinya variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebanyak 95,7% terhadap variabel kepuasan tamu. Selain itu, hasil analisis Uji t yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), dan nilai koefisien regresi adalah positif 0.583 maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Tamu. Hasil tersebut menandakan bahwa semakin berkualitas layanan yang diberikan Le Bistro Norwegian Cruise line semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh tamu.

Adapun saran dalam penelitian ini dilihat dari hasil pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu sejumlah 95.7%, maka ada sejumlah 4.3% faktor lain yang mempengaruhi kepuasan tamu di Le Bistro Norwegian Cruise line yang tidak diteliti dalam penelitian ini sehingga penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal. Saran selanjutnya berdasarkan pertanyaan variabel X “Seragam yang dipakai pelayan Le Bistro Norwegian Cruise line terlihat sangat bersih dan wangi” dan variabel Y “Pelayanan di Le Bistro Norwegian Cruise line sudah sesuai atau melebihi yang diharapkan” didapatkan hasil mean terendah dibandingkan pertanyaan lainnya. Hal ini bisa dijadikan motivasi dan acuan perusahaan untuk lebih meningkatkan kebersihan pakaian pelayan serta meningkatkan kesesuaian pelayanan dengan yang sudah dijanjikan.

Referensi :

- Agostinho, M. G. (2023). Norwegian Cruise Line Holdings - Navigating through Financial Distress. *Fundação para a Ciência e a Tecnologia* , 6.
- Arini, D., Kusuma, W., & Hariasih, N. (2025). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Fresh Raya Jati Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 14(1), 112–120.
- Habibah, S. (2023). Dampak pemulihan pascapandemi terhadap pertumbuhan industri hotel dan pelayanan. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 6(3), 201–214.
- Hartono, B., & Prasetyo, R. (2024). Service quality improvement in cruise F&B operations and its impact on tourist satisfaction. *Journal of Tourism and Service Quality*, 9(1), 77–89.
- Hirsch, M. (2020). *Cruise dining experiences: An overview of specialty restaurants on global cruise lines*. New York: Maritime Hospitality Press.
- Indrasari, M. (2019). *Kepuasan pelanggan: Konsep dan pengukuran*. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Jonathan, A., & Nicole, T. (2025). *Norwegian Cruise Line premium dining concept and customer experience*. Miami: Oceanic Hospitality Publishing.
- Nurdin, A., & Lestari, S. (2024). Analisis kualitas pelayanan restoran hotel terhadap kepuasan dan niat kunjung ulang. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 11(2), 145–157.
- Riadi, M. (2023). *Pengantar industri perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sigarlaki, R. (2022). Manajemen pelayanan tamu pada industri hotel dan pelayaran. *Jurnal Administrasi Hospitality*, 5(1), 30–45.
- Sianturi, R., Siagian, R., & Sinaga, P. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Restoran APJ Yos Sudarso Kota Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(1), 55–66.
- Sun, L., Xu, H., & Kwornik, R. (2021). The growth of modern cruise tourism: Trends, challenges, and opportunities. *International Journal of Tourism Research*, 23(4), 589–604.
- Swasty, R. (2023). Peran departemen food and beverage dalam operasional hotel dan kapal pesiar. *Jurnal Tata Boga & Hospitality*, 8(2), 120–130.
- Wijayanti, A., & Raharjo, S. (2023). Determinants of guest satisfaction on cruise ship services. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 15(2), 90–102.
- Yamin, H. (2021). *Manajemen kepariwisataan Indonesia*. Bandung: Alfabeta.