MEDIA WISATA
ISSN 16935969 - EISSN 26858436
Volume 24, Number 2, 2026
http://jurnal.ampta.ac.id/index.php/MWS
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA, Yogyakarta, Indonesia

ANALYSIS OF BREAKFAST SERVICE QUALITY DURING HIGH OCCUPANCY AND ITS IMPACT ON GUEST SATISFACTION AT FOUR POINTS BY SHERATON MANADO

*** Veybe Rambi[1], Mita Takaendengan[2], Fonny Sangari[3]**
[1-3]Program studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado, Manado, Indonesia, Email: veyberambi04@gmail.com
[2]Program studi Manajemen Global Tourism, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado, Manado, Indonesia
*(Corresponding author)

ABSTRACT

High occupancy conditions increase the number of guests using breakfast services, requiring hotels to maintain service quality to ensure guest satisfaction. This study aims to analyze the effect of service quality on guest satisfaction with breakfast services during high occupancy at Four Points by Sheraton Manado. The study employed a quantitative approach using a survey method. The research population consisted of 4,446 guests, while the sample comprised 98 respondents selected using the Slovin formula and a simple random sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity and reliability tests, descriptive analysis, simple linear regression, a t-test, and the coefficient of determination. The results indicate that the quality of breakfast service was categorized as excellent and had a positive and significant effect on guest satisfaction during high occupancy. The coefficient of determination showed that service quality accounted for 49.9% of the variation in guest satisfaction, while the remaining 50.1% was influenced by other factors outside the research model. These findings suggest that the consistent implementation of service quality through the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy plays a crucial role in maintaining guest satisfaction during periods of high occupancy. The findings are expected to provide valuable insights for hotel management in improving breakfast service quality and to serve as a reference for future research in the hospitality industry.

Article History

Submitted:
09 July 2026
Reviewed:
20 July 2026
Accepted:
01 August 2026
Published:
15 November 2026

Keywords: *Service Quality; Breakfast Service; High Occupancy; Guest Satisfaction*

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan tamu. Di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif, kemampuan hotel dalam memberikan pelayanan yang berkualitas menjadi faktor penting untuk memenuhi harapan tamu serta mempertahankan daya saing

CC BY SA

perusahaan. Kepuasan tamu mencerminkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan dan menjadi indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan operasional hotel (Filieri et al, 2023). Tamu yang memperoleh pengalaman pelayanan yang memuaskan cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi, menunjukkan niat untuk melakukan kunjungan kembali, serta memberikan rekomendasi positif kepada calon pelanggan lainnya (Abdelkader, 2023). Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan hotel dalam membangun hubungan jangka panjang dengan tamu (Yudianto et al, 2023)

Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan umumnya diukur menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Oliviera et al., 2024). Kelima dimensi tersebut telah banyak digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan melalui pelayanan yang konsisten, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan tamu. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diukur menggunakan dimensi SERVQUAL berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu karena mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang sesuai bahkan melampaui ekspektasi pelanggan (Tuan, 2021). Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan tamu dalam industri perhotelan.

Salah satu layanan yang memiliki intensitas interaksi tinggi antara staf dan tamu adalah pelayanan breakfast. Layanan ini merupakan salah satu fasilitas utama hotel yang tidak hanya berfungsi memenuhi kebutuhan konsumsi tamu, tetapi juga membentuk kesan terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Pelayanan breakfast disajikan dalam bentuk buffet breakfast yang melibatkan berbagai aktivitas pelayanan secara bersamaan, mulai dari penyambutan tamu, penyediaan makanan dan minuman, hingga penanganan permintaan maupun keluhan tamu selama waktu operasional berlangsung. Kondisi tersebut menjadikan pelayanan breakfast sebagai salah satu service encounter yang berperan penting dalam membentuk persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel (Rosalinda Soetanto, 2023).

Kualitas pelayanan breakfast dipengaruhi oleh berbagai aspek, antara lain ketepatan waktu penyajian, keramahan staf, kebersihan area restoran, ketersediaan menu, serta kecepatan pengisian ulang makanan selama operasional berlangsung (Walker, 2021). Pelayanan yang diberikan secara cepat, ramah, konsisten, dan profesional mampu meningkatkan pengalaman tamu selama menginap sehingga memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan mereka (Settier- Ramirez, 2022). Keterlambatan pelayanan, keterbatasan menu, maupun kurangnya responsivitas staf dapat menurunkan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan breakfast menjadi semakin kompleks ketika hotel berada pada kondisi high occupancy. Tingkat hunian yang tinggi menyebabkan jumlah tamu yang menggunakan layanan breakfast meningkat secara signifikan sehingga beban kerja staf juga bertambah. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya intensitas pelayanan, frekuensi pengisian ulang makanan, perputaran meja, serta potensi antrean apabila operasional tidak dikelola secara optimal (Kharisma et al, 2020). Selain meningkatkan kompleksitas operasional, kondisi high occupancy juga menuntut setiap departemen untuk tetap mempertahankan standar pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan meskipun menghadapi volume pekerjaan yang lebih besar (Blengini & Heo, 2020).

Kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, konsisten, dan responsif selama periode high occupancy menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepuasan tamu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan breakfast pada saat high

occupancy merupakan aspek yang layak dikaji karena secara langsung berkaitan dengan pengalaman tamu selama menginap. Untuk memberikan gambaran mengenai konteks operasional penelitian, tingkat hunian kamar di Four Points by Sheraton Manado selama periode penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Occupancy Rate di Four Points by Sheraton Manado

Month, Year	Occupancy Rate	Breakfast Cover	Room
February 2025	98.83%	508	254
May 2025	91.73%	444	222
June 2025	98.88%	508	254
July 2025	92.58%	476	238
August 2025	100%	514	257
September 2025	90.23%	464	232
December 2025	100%	514	257
January 2026	100%	514	257
February 2026	97.66%	504	251

Sumber: Olahan Peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, Four Points by Sheraton Manado mengalami beberapa periode dengan tingkat hunian kamar yang berada pada kategori high occupancy, yaitu lebih dari 90%. Kondisi tersebut menyebabkan peningkatan jumlah tamu yang menggunakan layanan breakfast, sebagaimana tercermin dari meningkatnya jumlah breakfast cover pada setiap periode. Peningkatan volume tamu berdampak pada bertambahnya beban kerja staf, meningkatnya kebutuhan koordinasi antarbagian, serta semakin tingginya tuntutan untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan selama operasional berlangsung. Dalam kondisi tersebut, staf tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, tetapi juga mampu mempertahankan keramahan, ketelitian, dan responsivitas agar pengalaman tamu tetap positif. Pelayanan breakfast pada saat high occupancy menjadi salah satu aktivitas operasional yang memerlukan pengelolaan secara efektif untuk mempertahankan kepuasan tamu.

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan tamu telah banyak dikaji dalam berbagai penelitian terdahulu. Penelitian oleh Utama (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu hotel. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Ayustini & Trianasari (2024) yang menyatakan bahwa dimensi SERVQUAL merupakan instrumen yang efektif untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dalam industri perhotelan. Beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan mampu menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi tamu sehingga berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan, loyalitas, dan niat untuk melakukan kunjungan kembali.

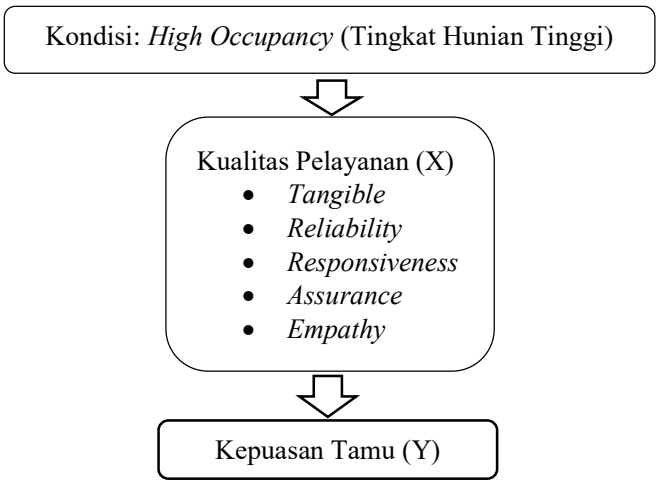
Sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada kualitas pelayanan hotel secara umum tanpa mengkaji karakteristik layanan tertentu yang memiliki intensitas interaksi tinggi antara staf dan tamu. Kajian yang secara khusus mengevaluasi kualitas pelayanan breakfast menggunakan lima dimensi SERVQUAL pada kondisi high occupancy masih relatif terbatas. Penelitian yang mengangkat konteks operasional hotel berbintang di Kota Manado juga belum banyak ditemukan. Padahal, kondisi high occupancy menghadirkan tantangan operasional yang berbeda dibandingkan kondisi normal, sehingga memungkinkan munculnya perbedaan dalam persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Keterbatasan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut melalui pendekatan empiris.

Penelitian ini difokuskan pada analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada pelayanan breakfast saat kondisi high occupancy di Four Points by Sheraton Manado dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL sebagai dasar pengukuran kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas penerapan model SERVQUAL pada

konteks pelayanan breakfast selama kondisi operasional yang padat, sekaligus memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan tamu pada hotel berbintang. Selain memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai kualitas pelayanan di industri perhotelan, hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi masukan praktis bagi manajemen hotel dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan breakfast untuk mempertahankan kepuasan tamu selama periode high occupancy.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan tamu pada pelayanan breakfast saat kondisi high occupancy di Four Points by Sheraton Manado. Kualitas pelayanan diposisikan sebagai variabel independen yang diukur melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan kepuasan tamu diposisikan sebagai variabel dependen.

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu, kualitas pelayanan dipandang sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan tamu dalam industri perhotelan. Model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut merepresentasikan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas. Dalam konteks pelayanan breakfast saat kondisi high occupancy, kemampuan staf dalam mempertahankan kualitas pelayanan pada setiap dimensi SERVQUAL diperkirakan akan memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Hubungan antarkonsep tersebut disajikan pada Gambar 1.



Kerangka konseptual menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sebagai variabel independen diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan kepuasan tamu merupakan variabel dependen. Hubungan tersebut didasarkan pada asumsi bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan selama pelayanan breakfast, terutama pada kondisi high occupancy, maka semakin tinggi tingkat kepuasan tamu yang dihasilkan. Hasil penelitian terdahulu, dan kerangka konseptual yang telah dikemukakan, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut.

H1: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu pada pelayanan breakfast saat kondisi high occupancy di Four Points by Sheraton Manado.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada pelayanan breakfast saat kondisi high occupancy di Fo ur Points by Sheraton Manado. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antara variabel penelitian secara objektif melalui analisis statistik, sehingga memungkinkan pengujian hipotesis berdasarkan data empiris yang diperoleh dari responden. Metode survei digunakan karena penelitian ini berfokus pada pengumpulan data mengenai persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima selama menggunakan layanan breakfast.

Penelitian dilaksanakan di Departemen Food and Beverage Service, khususnya di The Eatery Restaurant sebagai restoran utama yang menyelenggarakan pelayanan breakfast bagi tamu hotel. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada karakteristik The Eatery Restaurant yang memiliki intensitas interaksi tinggi antara staf dan tamu, terutama pada saat tingkat hunian hotel yang tinggi. Pada kondisi tersebut, jumlah tamu yang menggunakan layanan breakfast meningkat secara signifikan sehingga menuntut staf untuk tetap memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan konsisten sesuai dengan standar operasional hotel. Oleh karena itu, pelayanan breakfast pada kondisi high occupancy dinilai sebagai konteks yang tepat untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang menggunakan layanan breakfast selama periode high occupancy di Four Points by Sheraton Manado dengan jumlah 4.446 tamu. Jumlah populasi tersebut diperoleh berdasarkan akumulasi data breakfast cover pada periode penelitian. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, sehingga diperoleh sebanyak 98 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling, karena setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai responden. Teknik ini dipilih agar sampel yang diperoleh dapat mewakili populasi penelitian secara lebih objektif.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada tamu yang telah menggunakan layanan breakfast selama periode high occupancy. Kuesioner disusun dalam bentuk pernyataan tertutup sehingga memudahkan responden dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima. Selain data primer yang diperoleh melalui kuesioner, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang berasal dari dokumen internal hotel, meliputi data breakfast cover, tingkat hunian kamar, dan standar operasional prosedur. Data sekunder juga diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan kualitas pelayanan, kepuasan tamu, dan industri perhotelan.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diukur menggunakan model SERVQUAL. Model tersebut terdiri atas lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi tangibles mengukur kondisi fasilitas fisik restoran, kebersihan area pelayanan, kelengkapan peralatan, serta penampilan karyawan. Dimensi reliability mengukur kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dimensi responsiveness mengukur kesigapan dan kecepatan karyawan dalam membantu tamu serta merespons permintaan selama pelayanan breakfast. Dimensi assurance mengukur kompetensi, kesopanan, serta kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya dan nyaman kepada tamu selama menerima pelayanan. Dimensi empathy mengukur perhatian, kepedulian, serta kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan setiap tamu secara individual.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan tamu yang diukur menggunakan indikator yang diadaptasi dari penelitian terdahulu. Kepuasan tamu diartikan sebagai

tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan tamu setelah menggunakan layanan breakfast. Pengukuran kepuasan tamu dilakukan melalui beberapa indikator, antara lain kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan, kesesuaian pelayanan dengan harapan, pengalaman selama menikmati layanan breakfast, serta kesediaan tamu untuk kembali menggunakan layanan hotel maupun merekomendasikannya kepada orang lain.

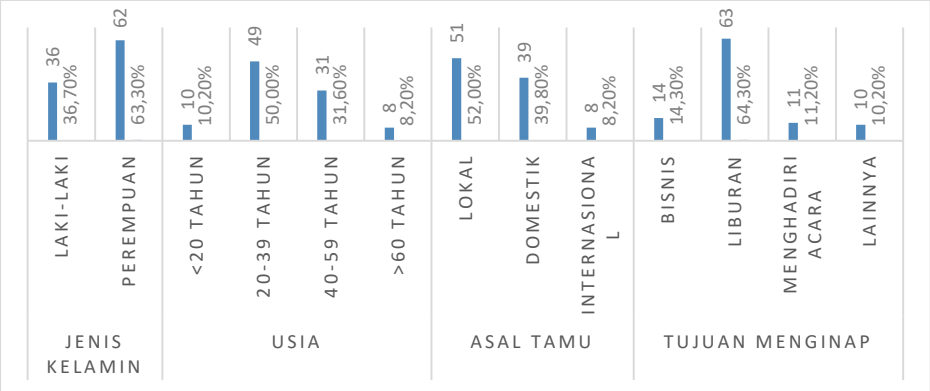
Seluruh item pernyataan pada kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, yaitu 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju). Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara kuantitatif. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Selanjutnya, analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta memberikan gambaran mengenai distribusi jawaban pada masing-masing variabel penelitian. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada pelayanan breakfast saat kondisi high occupancy. Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi kepuasan tamu. Seluruh proses pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics sehingga hasil analisis dapat diinterpretasikan secara sistematis dalam menjawab tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada pelayanan *breakfast* saat kondisi *high occupancy* di Four Points by Sheraton Manado. Hasil analisis disajikan secara sistematis yang meliputi karakteristik responden, analisis deskriptif variabel penelitian, serta hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear sederhana. Setiap hasil analisis diinterpretasikan untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan tamu berdasarkan data yang diperoleh selama penelitian.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan gambaran umum mengenai profil tamu yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Penyajian karakteristik responden bertujuan untuk memberikan informasi mengenai komposisi responden yang berpartisipasi dalam penelitian sehingga dapat memberikan konteks terhadap hasil analisis yang dilakukan. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, asal tamu, dan tujuan menginap. Informasi tersebut memberikan gambaran mengenai latar belakang responden yang menggunakan layanan breakfast pada saat kondisi high occupancy di Four Points by Sheraton Manado. Distribusi karakteristik responden disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2 Diagram Karakteristik Responden

Gambar 2, menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, asal tamu, dan tujuan menginap. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 62 orang (63,3%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 36 orang (36,7%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa penilaian terhadap kualitas pelayanan breakfast pada penelitian ini lebih banyak berasal dari tamu perempuan. Dilihat dari kelompok usia, responden didominasi oleh usia 20–39 tahun sebanyak 49 orang (50,0%), diikuti kelompok usia 40–59 tahun sebanyak 31 orang (31,6%), usia kurang dari 20 tahun sebanyak 11 orang (11,2%), dan usia di atas 60 tahun sebanyak 8 orang (8,2%). Dominasi responden pada usia produktif menunjukkan bahwa layanan breakfast lebih banyak dimanfaatkan oleh tamu yang berada pada rentang usia aktif.

Dari aspek asal tamu, sebagian besar responden merupakan tamu lokal sebanyak 51 orang (52,0%), diikuti tamu domestik sebanyak 39 orang (39,8%) dan tamu internasional sebanyak 8 orang (8,2%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan breakfast pada periode penelitian didominasi oleh tamu yang berasal dari pasar lokal dan domestik. Dilihat dari tujuan menginap, mayoritas responden merupakan tamu yang menginap untuk tujuan berlibur sebanyak 63 orang (64,3%), diikuti perjalanan bisnis sebanyak 14 orang (14,3%), menghadiri acara sebanyak 11 orang (11,2%), dan tujuan lainnya sebanyak 10 orang (10,2%). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa layanan breakfast lebih banyak dimanfaatkan oleh tamu yang menginap untuk keperluan rekreasi.

Secara keseluruhan, karakteristik responden menunjukkan bahwa penelitian ini didominasi oleh tamu perempuan, kelompok usia produktif, tamu lokal, serta tamu yang menginap untuk tujuan berlibur. Karakteristik tersebut memberikan gambaran bahwa data penelitian diperoleh dari responden dengan latar belakang yang beragam sehingga mampu memberikan informasi mengenai persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan breakfast pada saat kondisi high occupancy di Four Points by Sheraton Manado..

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel penelitian sesuai dengan konstruk yang telah ditetapkan. Pengujian validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel pada taraf signifikansi 5%. Seluruh butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta variabel kepuasan tamu memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,199. Nilai r hitung berada pada rentang 0,565 hingga 0,759. Nilai r hitung tertinggi diperoleh pada item X1.5 (dimensi tangibles) sebesar 0,759, sedangkan nilai terendah terdapat pada item Y3 (variabel kepuasan tamu) sebesar 0,565.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan memenuhi kriteria validitas dan dinyatakan valid.

Hasil uji validitas tersebut mengindikasikan bahwa setiap butir pernyataan mampu merepresentasikan variabel yang diukur sehingga dapat digunakan untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Tidak terdapat item pernyataan yang memiliki nilai r hitung lebih kecil daripada r tabel, sehingga seluruh instrumen penelitian layak digunakan dalam proses pengumpulan data. Dengan demikian, instrumen penelitian telah memenuhi persyaratan validitas dan dapat dilanjutkan pada tahap pengujian reliabilitas serta analisis data berikutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur setiap variabel secara stabil dan konsisten. Pengujian reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan mampu menghasilkan data yang konsisten apabila digunakan pada kondisi yang sama. Suatu instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Hasil uji reliabilitas pada setiap variabel penelitian disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai *Cronbach's Alpha*	Nilai Batas	Keterangan
Tangible (X1)	0,879	0,60	Reliabel
Reliability (X2)	0,866	0,60	Reliabel
Responsiveness (X3)	0,867	0,60	Reliabel
Assurance (X4)	0,877	0,60	Reliabel
Empaty (X5)	0,848	0,60	Reliabel
Kepuasan Tamu (Y)	0,835	0,60	Reliabel

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas batas minimum 0,60. Dimensi tangibles memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,879, reliability sebesar 0,866, responsiveness sebesar 0,867, assurance sebesar 0,877, empathy sebesar 0,848, dan variabel kepuasan tamu sebesar 0,835. Nilai Cronbach's Alpha tertinggi terdapat pada dimensi tangibles dan terendah terdapat pada variabel kepuasan tamu. Meskipun demikian, seluruh nilai tersebut telah memenuhi kriteria reliabilitas sehingga menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang baik.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa setiap butir pernyataan pada masing-masing variabel mampu mengukur variabel yang sama secara konsisten. Instrumen yang digunakan memiliki tingkat keandalan yang baik sehingga dapat menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya dalam proses pengumpulan data. Tingginya nilai Cronbach's Alpha pada seluruh variabel juga menunjukkan bahwa jawaban responden memiliki tingkat konsistensi yang baik, sehingga instrumen penelitian layak digunakan sebagai dasar dalam analisis data selanjutnya, yaitu analisis deskriptif, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi.

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai persepsi responden terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Analisis ini bertujuan untuk mendeskripsikan kecenderungan jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian melalui nilai rata-rata (mean) dan standar deviasi (standard deviation). Nilai rata-rata digunakan untuk menunjukkan tingkat penilaian responden terhadap masing-masing variabel, sedangkan standar deviasi digunakan untuk menggambarkan tingkat penyebaran atau keragaman jawaban responden. Analisis deskriptif memberikan gambaran awal mengenai kondisi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tamu pada pelayanan breakfast saat kondisi high occupancy di Four Points by Sheraton Manado sebelum dilakukan analisis inferensial. Hasil analisis deskriptif disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Analisis Variabel Penelitian

Variabel	N	Mean	Std Deviation	Kategori
Tangibles	98	4,46	0,812	Sangat Baik
Reliability	98	4.40	0,858	Sangat Baik
Responsiveness	98	4,39	0,834	Sangat Baik
Assurance	98	4,49	0,775	Sangat Baik
Empathy	98	4,48	0,734	Sangat Baik
Kepuasan Tamu	98	4,59	0,636	Sangat Baik

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan telah dinilai sangat baik oleh tamu yang menggunakan layanan breakfast pada saat kondisi high occupancy. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan tamu meskipun hotel berada pada kondisi operasional dengan tingkat hunian yang tinggi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa standar pelayanan yang diterapkan oleh Four Points by Sheraton Manado tetap dapat dipertahankan meskipun jumlah tamu meningkat dan aktivitas operasional menjadi lebih kompleks.

Dimensi assurance memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,49. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tamu memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kemampuan, kompetensi, kesopanan, dan profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan. Penilaian tersebut mengindikasikan bahwa karyawan mampu memberikan rasa aman dan keyakinan kepada tamu selama menikmati pelayanan breakfast. Kemampuan tersebut menjadi penting karena interaksi langsung antara karyawan dan tamu merupakan salah satu aspek yang memengaruhi pengalaman pelayanan pada industri perhotelan. Dimensi responsiveness memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 4,39. Nilai tersebut masih berada pada kategori sangat baik sehingga menunjukkan bahwa ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan tetap dinilai positif oleh tamu. Perbedaan nilai rata-rata antar dimensi yang relatif kecil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah diterapkan secara konsisten pada seluruh aspek pelayanan breakfast. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa peningkatan jumlah tamu selama periode high occupancy tidak menyebabkan penurunan kualitas pelayanan secara berarti.

Nilai rata-rata kepuasan tamu sebesar 4,59 menunjukkan bahwa secara umum tamu merasa sangat puas terhadap pelayanan breakfast yang diberikan. Tingginya tingkat kepuasan tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan tamu selama menginap di Four Points by Sheraton Manado. Nilai standard deviation yang relatif rendah pada seluruh variabel menunjukkan bahwa penilaian responden cenderung konsisten. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar tamu memiliki persepsi yang hampir sama terhadap kualitas pelayanan maupun tingkat kepuasan yang mereka rasakan selama menggunakan layanan breakfast pada kondisi high occupancy.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada pelayanan breakfast saat kondisi high occupancy di Four Points by Sheraton Manado. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan serta besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen terhadap kepuasan tamu sebagai variabel dependen. Melalui analisis regresi linear sederhana, dapat diketahui apakah peningkatan kualitas pelayanan diikuti oleh peningkatan kepuasan tamu serta seberapa besar pengaruh yang diberikan. Hasil analisis regresi linear sederhana yang diperoleh dari pengolahan data penelitian disajikan pada Tabel 3.

Tabel 4. Hasil Analisis Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std.Error	Std. Coefficients (β)	t	Sig.
(Constant)	10,165	1,318		7,714	<0,000
Total Kualitas Pelayanan	0,115	0,012	0,707	9,784	<0,000

Berdasarkan Tabel 4, hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan Y = 10,165 + 0,115X. Nilai koefisien regresi sebesar 0,115 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Nilai koefisien beta (β) sebesar 0,707 menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan diikuti oleh peningkatan kepuasan tamu pada pelayanan breakfast saat kondisi high occupancy.

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu pada pelayanan breakfast saat kondisi high occupancy di Four Points by Sheraton Manado. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan tamu. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang berperan dalam membentuk pengalaman tamu selama menggunakan layanan breakfast. Meskipun hotel berada pada kondisi high occupancy dengan jumlah tamu yang meningkat, kualitas pelayanan yang tetap terjaga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang sesuai dengan harapan tamu sehingga kepuasan tetap dapat dipertahankan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa tamu tidak hanya menilai kualitas makanan dan minuman yang disajikan, tetapi juga mengevaluasi keseluruhan proses pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Keramahan, kecepatan pelayanan, ketepatan dalam memenuhi permintaan tamu, kebersihan area restoran, serta kemampuan karyawan dalam menjaga ketersediaan makanan selama operasional breakfast menjadi aspek yang memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan. Apabila seluruh aspek tersebut dapat dipertahankan secara konsisten, maka kepuasan tamu akan meningkat meskipun pelayanan dilakukan pada kondisi operasional yang lebih kompleks akibat tingginya tingkat hunian hotel.

Hasil penelitian ini mendukung teori SERVQUAL dalam (Oliviera et al., 2024), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas. Dalam penelitian ini, penerapan kelima dimensi SERVQUAL pada pelayanan breakfast mampu membentuk pengalaman pelayanan yang positif sehingga memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan tamu. Temuan ini juga didukung oleh Blengini dan Heo (2020) yang menyatakan bahwa tingginya tingkat hunian meningkatkan kompleksitas operasional hotel sehingga setiap layanan harus dikelola secara efektif agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Uji Hipotesis (t)

Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu pada pelayanan breakfast saat kondisi high occupancy di Four Points by Sheraton Manado. Nilai t hitung sebesar 9,784 lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu, sehingga peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan tamu pada pelayanan breakfast.

Nilai t hitung yang jauh lebih besar dibandingkan nilai t tabel menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu memiliki tingkat signifikansi yang tinggi dan tidak terjadi secara kebetulan. Temuan ini memperkuat hasil analisis regresi linear sederhana yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan tamu. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan selama pelayanan breakfast memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman tamu, terutama ketika hotel berada pada kondisi high occupancy dengan tingkat aktivitas operasional yang lebih padat.

Hasil penelitian ini mendukung konsep kepuasan tamu yang dikemukakan oleh Filieri et al, (2023) dan Abdelkader, (2023), yang menjelaskan bahwa kepuasan tamu terbentuk ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Dalam penelitian ini, tamu menilai bahwa pelayanan breakfast yang diberikan tetap mampu memenuhi harapan mereka meskipun jumlah tamu meningkat selama periode high occupancy. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan hotel dalam mempertahankan kualitas pelayanan pada kondisi operasional yang lebih kompleks menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan tamu.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Tuan, (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan secara konsisten akan meningkatkan kepuasan tamu. Selain itu, hasil penelitian ini mendukung penelitian Dewi et al, (2020), Yudianto et al, (2023), dan Utama, (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu pada industri perhotelan. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang secara konsisten memengaruhi kepuasan tamu pada berbagai konteks pelayanan hotel. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang secara khusus menganalisis pelayanan breakfast saat kondisi high occupancy, sehingga memberikan tambahan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan breakfast tetap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu pada situasi operasional dengan tingkat hunian yang tinggi.

Secara praktis, hasil uji t menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan breakfast perlu menjadi perhatian utama manajemen Four Points by Sheraton Manado, terutama pada periode high occupancy. Konsistensi dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan sesuai dengan standar operasional diharapkan mampu mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan tamu. Oleh karena itu, manajemen perlu memastikan kesiapan sumber daya manusia, koordinasi antarbagian, serta pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan breakfast agar kualitas pelayanan tetap terjaga pada setiap kondisi operasional.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel kepuasan tamu. Analisis ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan kualitas pelayanan sebagai variabel independen dalam memengaruhi kepuasan tamu sebagai variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi yang diperoleh, semakin besar pula kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Apabila nilai koefisien determinasi relatif kecil, maka terdapat faktor-faktor lain di luar model penelitian yang turut memengaruhi kepuasan tamu. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*
1	**0,707**	**0,499**	**0,494**	**1,75666**

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh nilai R Square sebesar 0,499. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan mampu menjelaskan 49,9% variasi kepuasan tamu pada pelayanan breakfast saat kondisi high occupancy di Four Points by Sheraton Manado. Dengan kata lain, perubahan tingkat kepuasan tamu dapat dijelaskan sebesar 49,9% oleh variasi kualitas pelayanan yang diukur melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Adapun 50,1% variasi kepuasan tamu dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kemampuan yang cukup besar dalam menjelaskan kepuasan tamu, meskipun kepuasan tamu juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kemampuan yang cukup besar dalam menjelaskan perubahan kepuasan tamu. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan kualitas pelayanan yang baik pada setiap dimensi SERVQUAL memberikan kontribusi yang nyata terhadap terbentuknya kepuasan tamu selama menikmati pelayanan breakfast, terutama pada kondisi high occupancy yang ditandai dengan meningkatnya jumlah tamu dan intensitas pelayanan. Kepuasan tamu merupakan konsep yang kompleks sehingga tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Masih terdapat faktor lain di luar model penelitian yang berpotensi memengaruhi kepuasan tamu, sehingga variasi kepuasan tamu tidak sepenuhnya dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan tamu, namun bukan satu-satunya faktor yang menentukan tingkat kepuasan tamu.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan breakfast pada saat kondisi high occupancy di Four Points by Sheraton Manado berada pada kategori sangat baik. Penilaian tertinggi terdapat pada dimensi assurance, yang menunjukkan bahwa kompetensi, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan menjadi aspek yang paling diapresiasi oleh tamu. Hasil analisis regresi linear sederhana dan uji t membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,499 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 49,9% variasi kepuasan tamu, sedangkan 50,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Temuan tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan tamu pada pelayanan breakfast selama kondisi high occupancy.

Hasil penelitian memperkuat kajian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada industri perhotelan, khususnya pada pelayanan breakfast ketika tingkat hunian hotel berada pada kondisi high occupancy. Temuan penelitian juga memberikan implikasi praktis bagi manajemen Four Points by Sheraton Manado untuk mempertahankan kualitas pelayanan secara konsisten melalui peningkatan kompetensi karyawan, pengelolaan operasional yang efektif, serta penerapan standar pelayanan yang berkelanjutan agar kepuasan tamu tetap terjaga meskipun jumlah tamu meningkat.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu hotel berbintang di Kota Manado dengan menggunakan satu variabel independen, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh industri perhotelan. Kepuasan tamu juga masih dipengaruhi oleh berbagai faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Penelitian selanjutnya diharapkan melibatkan lebih banyak hotel dengan karakteristik yang berbeda serta menambahkan variabel lain, seperti perceived value, citra hotel, loyalitas tamu, atau kualitas produk makanan, sehingga mampu menghasilkan model penelitian yang lebih komprehensif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi

pengembangan penelitian di bidang perhotelan sekaligus menjadi masukan bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan breakfast pada kondisi high occupancy.

DEKLARASI

Konflik Kepentingan (Competing Interests)

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian, kepenulisan, maupun publikasi artikel ini.

Pendanaan (Funding)

Penelitian ini didanai secara mandiri oleh penulis dan tidak menerima dukungan pendanaan khusus maupun hibah penelitian dari lembaga pemerintah, organisasi komersial, institusi, maupun organisasi nirlaba.

Etika Penelitian (Research Ethics)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melibatkan wawancara terhadap tujuh informan, yang terdiri atas satu orang perwakilan pengelola masjid, tiga orang pelaku UMKM kuliner, dan tiga orang pengunjung Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya. Berdasarkan prosedur kelembagaan yang berlaku, penelitian ini tidak memerlukan persetujuan etik formal. Seluruh informan berpartisipasi secara sukarela setelah memperoleh penjelasan mengenai tujuan penelitian. Kerahasiaan informasi pribadi seluruh informan dijaga selama proses penelitian berlangsung.

Pengungkapan Penggunaan Kecerdasan Buatan Generatif (Generative AI Disclosure)

Penulis menggunakan ChatGPT (OpenAI) semata-mata untuk membantu penyesuaian format naskah sesuai dengan templat yang ditetapkan oleh jurnal. Alat tersebut tidak digunakan dalam proses pengumpulan data, analisis data, maupun penyusunan temuan penelitian. Penulis telah meninjau seluruh hasil penyesuaian format yang dibantu oleh AI dan bertanggung jawab penuh atas keakuratan, orisinalitas, serta integritas naskah.

REFERENSI

Abdelkader. (2023). Pengaruh Kuliatas Pelayanan, Pengalaman, dan Ulasan Online Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics, Bussiness and Management Issues*, *1*(4), 234–244. https://doi.org/10.47134/jebmi.v2i3.306

Ayustini, & Trianasari. (2024). Eksplorasi Strategi Kualitas Pelayanan Berbasis Pada Lima Dimensi Servqual di Palm Restoran Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, *8*, 106–112.

Blengini & Heo. (2020). *How room rates drive occupancy: A case study from The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa, Nusa Dua* (Vol. 3, Number 2).

Dewi et al. (2020). pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen terhadap minat berkunjung kembali pada sahid azizah hotel syariah di kota kendari. *Journal Of Social Science Research*, *Volume 5*, 4.

Filieri et al. (2023). Pengaruh Kuliatas Pelayanan, Pengalaman, dan Ulasan Online Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics, Bussiness and Management Issues*, *1*(4), 233. https://doi.org/10.47134/jebmi.v2i3.306

Kharisma et al. (2020). *How room rates drive occupancy: A case study from The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa, Nusa Dua* (Vol. 3, Number 2).

Oliviera et al. (2024). Pengaruh Kuliatas Pelayanan, Pengalaman, dan Ulasan Online Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics, Bussiness and Management Issues*, *1*(4), 235. https://doi.org/10.47134/jebmi.v2i3.306

Rosalinda Soetanto. (2023). *Pengaruh variasi menu buffet breakfast terhadap kepuasan tamu di Hotel Ijen Suites Malang How To Cite Item Abstrak* (Vol. 4, Number 2). http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/

Settier- Ramirez. (2022). Peranan Pastry and Bakery Corner saat Breakfast pada Pavilion Restoran JW Marriot Hotel Surabaya. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, *1*(2), 3. https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i2.1900

Tuan. (2021). Optimalisasi Pelayanan Front Office melalui Peningkatan Prosedur dan Kompetensi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Hotel Gunawangsa MERR Surabaya. *Jdistira (Jurnal Pengabdian Inovasi Dan Teknologi Kepada Masyarakat)*, *5*(2), 320. https://doi.org/10.58794/jdt.v5i2.1456

Utama. (2024). Customer Satisfaction Affected by Service Quality with the Scale of Service Quality in Hotels (SSQH) Method. *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, *8*(3), 599–606. https://doi.org/10.36555/almana.v8i3.2723

Walker. (2021). The Sages Journal: Culinary Science and Business Efektivitas Penyajian Breakfast À La Carte Dan Buffet Pada Restoran Hotel: Studi Kasus Di Prego K Gallery Hotel. *The Sages Journal: Culinary Science and Business*, 4. https://jurnalsages.ac.id/index.php/sages

Yudianto et al. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Minat Berkunjung Kembali melalui Kepuasan Konsumen Hotel Comercial Bizpark. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, *16*(1), 18–28. https://doi.org/10.33059/jseb.v16i1.10074

BIOGRAFI PENULIS

Veybe Pingkan Rambi, merupakan mahasiswa Program Studi Sarjana Terapan (D4) Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado, yang beralamat di Jl. Raya Politeknik, Kelurahan Buha, Kecamatan Mapanget, Manado, Sulawesi Utara, Indonesia. Minat penelitiannya meliputi manajemen perhotelan, kualitas pelayanan, kepuasan tamu, serta operasional food and beverage di industri perhotelan.

Mita Erdiaty Takaendengan, Pendidikan Terakhir S-3 IPB University, Prodi Pengelolaan Sumberdaya Alam dan Lingkungan. Institusi Bekerja Saat ini di Politeknik negeri Manado. Email: takaendenganmita@ gmail.com. No.HP: 085240342535

Fonny Erny Healty Sangari, adalah seorang akademisi yang bertempat tinggal di Wanea Lingkungan 1, Kecamatan Wanea, Manado, Sulawesi Utara. Beliau menyelesaikan pendidikan terakhirnya pada jenjang Pascasarjana (S2) dengan mengambil Program Studi Linguistik di Universitas Sam Ratulangi. Untuk keperluan komunikasi dan korespondensi profesional, beliau dapat dihubungi melalui alamat surel di sangarifonny@gmail.com