

Kajian Kualitas Pelayanan di Hopa Place Restoran Bogor

Satria Bagus Suseno^{1*}, Aggy Lestari Dwi Putri²

¹⁻²Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, Indonesia

Email: satriasuseno9@gmail.com¹, aggylestariidwiputri@gmail.com²

*Penulis Korespondensi: satriasuseno9@gmail.com

Abstract. *This study aims to examine the service quality at Hopa Place Restaurant Bogor using the SERVQUAL (TERRA) dimensions, namely Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance. The research employed a quantitative descriptive method with data collected through questionnaires distributed to 55 customers of Hopa Place Restaurant Bogor. The collected data were analyzed using descriptive statistics, including mean, median, mode, standard deviation, and continuum line analysis. The results indicate that the service quality at Hopa Place Restaurant Bogor is categorized as good, while all dimensions also show positive results. Customers perceive that the restaurant staff are professional, responsive, and capable of providing satisfactory service, supported by clean and comfortable facilities. These findings indicate that the service quality provided has met customer expectations. Based on the results of this study, Hopa Place Restaurant Bogor is recommended to maintain its current service quality and improve service consistency and responsiveness in order to enhance customer satisfaction and customer loyalty.*

Keywords: Assurance; Hopa Place Restaurant Bogor; Responsiveness; Service Quality; SERVQUAL.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan di Restoran Hopa Place Bogor menggunakan dimensi SERVQUAL (TERRA), yaitu Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada 55 pelanggan Restoran Hopa Place Bogor. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif berupa mean, median, modus, standar deviasi, dan garis kontinum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan di Restoran Hopa Place Bogor berada pada kategori baik, sedangkan seluruh dimensi juga menunjukkan hasil yang positif. Pelanggan menilai bahwa staf restoran bersikap profesional, responsif, mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, serta didukung fasilitas yang bersih dan nyaman. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, Restoran Hopa Place Bogor disarankan untuk mempertahankan kualitas layanan yang telah baik serta meningkatkan konsistensi dan daya tanggap pelayanan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Peningkatan tersebut diharapkan dapat menjaga pengalaman pelanggan berkelanjutan, memperkuat kepercayaan, mendukung kinerja pelayanan, dan meningkatkan daya saing restoran di masa mendatang.

Kata Kunci: Daya Tanggap; Hopa Place Restoran Bogor; Jaminan; Kualitas Pelayanan; SERVQUAL.

1. LATAR BELAKANG

Kota Bogor merupakan salah satu daerah yang memiliki potensi besar dalam pengembangan sektor pariwisata dan kuliner. Lokasinya yang berada tidak jauh dari ibu kota Jakarta menjadikan Kota Bogor sebagai tujuan wisata yang cukup diminati oleh masyarakat, baik untuk berlibur maupun menikmati berbagai jenis makanan dan minuman. Pertumbuhan sektor pariwisata serta meningkatnya jumlah wisatawan yang datang ke Kota Bogor turut mendorong perkembangan usaha di bidang *food and beverage*, seperti restoran, kafe, dan rumah makan. Kondisi tersebut menjadikan industri kuliner sebagai salah satu sektor yang mengalami perkembangan cukup pesat di Kota Bogor. Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan usaha kuliner di Kota Bogor menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Pemerintah Kota Bogor mencatat bahwa pertumbuhan usaha kreatif, khususnya di bidang kuliner seperti restoran dan kafe, terus meningkat seiring dengan berkembangnya usaha mikro,

kecil, dan menengah (UMKM) serta pembangunan infrastruktur di wilayah tersebut. Sektor kuliner bahkan menjadi salah satu bidang usaha yang paling berkembang dalam mendukung pertumbuhan ekonomi kreatif di Kota Bogor.

Selain itu, merujuk pada data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bogor dalam publikasi Kota Bogor Dalam Angka 2025, jumlah usaha rumah makan dan restoran di Kota Bogor pada tahun 2024 mencapai kurang lebih 918 unit mengalami kenaikan yang cukup besar ditahun 2025, jumlah restoran di kota bogor sebanyak 1.715. Data tersebut mengindikasikan bahwa industri restoran di Kota Bogor mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan dan terus menunjukkan peningkatan dari waktu ke waktu walaupun sempat mengalami penurunan yang sedikit.

Tabel 1. Tabel Statistik Pertumbuhan Restoran Di Kota Bogor.

No	Tahun	Jumlah Restoran (Unit)	Persentase
1	2020	655	
2	2021	665	1,53%
3	2022	986	48,27%
4	2023	923	-6,39%
5	2024	918	-0,54%
6	2025	1.715	86,82%

Sumber : Bps Kota Bogor

Meningkatnya jumlah restoran secara tidak langsung menimbulkan persaingan yang semakin ketat di antara pelaku usaha kuliner. Oleh sebab itu, setiap restoran dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif agar mampu bertahan sekaligus unggul dalam persaingan tersebut. Salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan restoran dalam menarik dan mempertahankan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dalam industri jasa, khususnya sektor restoran, kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting karena pengalaman pelanggan tidak hanya ditentukan oleh kualitas makanan yang disajikan, tetapi juga oleh pelayanan yang diberikan oleh para karyawan..

Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan dampak positif bagi sebuah restoran, seperti terciptanya kepuasan pelanggan, meningkatnya loyalitas konsumen, serta terbentuknya citra yang baik di mata masyarakat.. Salah satu restoran yang ikut berkontribusi dalam perkembangan industri kuliner di Kota Bogor adalah Hopa Place Restoran. Sebagai tempat makan yang menawarkan pengalaman kuliner bagi pelanggan, Hopa Place Restoran diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat bersaing dengan restoran lainnya di Kota Bogor. Dalam upaya mempertahankan kepuasan pelanggan, Hopa Place Restoran perlu memahami bagaimana persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat melalui berbagai

aspek, seperti keramahan karyawan, kecepatan pelayanan, ketepatan dalam memenuhi pesanan, kebersihan area restoran, serta kenyamanan suasana yang diberikan kepada pengunjung. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi Hopa Place Restoran untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan di tengah persaingan industri kuliner yang semakin kompetitif.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Kualitas Pelayanan

Kemampuan suatu bisnis untuk memberikan layanan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dikenal sebagai pelayanan yang baik. Kemampuan ini tercermin melalui sumber daya manusia berkualitas tinggi, serta ketersediaan sarana dan prasarana.(Wally et al., 2025). *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji yang dibuat, secara tepat, dan dapat dipercaya. *Responsiveness* (Daya tanggap) adalah kesediaan dan kecepatan karyawan untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan sigap. *Assurance* (Jaminan) mencakup kemampuan karyawan untuk menguasai produk, memberikan pelayanan berkualitas, bersikap ramah dan sopan, serta memiliki keterampilan menyampaikan informasi sehingga dapat membangun kepercayaan. *Empathy* (Perhatian) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan perhatian secara individual sesuai dengan kebutuhan setiap pelanggan. *Tangible* (Bukti fisik) mencakup semua elemen fisik yang dapat dilihat, seperti fasilitas, peralatan, penampilan karyawan, dan media komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan.(Novita Putri et al., 2020)

Kualitas pelayanan merupakan tingkat mutu layanan yang diharapkan oleh pelanggan serta kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengendalikannya agar sesuai dengan harapan tersebut. Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan konsumen, karena pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta memberikan dampak positif terhadap hubungan antara pelanggan dan perusahaan.(Anindya Najmina Nareswari & Adhila Suryaningsih, 2024).

Teori Restoran

Bisnis restoran merupakan salah satu sektor dalam industri kuliner yang berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Restoran juga menjadi bagian dari dunia kuliner yang merepresentasikan berbagai tradisi serta budaya makan dari beragam daerah. Selain itu,

restoran kini telah berkembang menjadi salah satu aktivitas sosial yang populer dalam gaya hidup masyarakat. (Husada et al., 2025).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif didukung oleh data berupa angka yang dihasilkan dari keadaan sebenarnya dan menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Metode ini digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Hopa Place berdasarkan data kuantitatif yang diperoleh dari responden kuesioner.

Populasi penelitian adalah seluruh tamu yang datang untuk menikmati makanan di Hopa Place Restoran Bogor. Sampel penelitian berjumlah 55 responden. Penentuan besarnya sampel menggunakan rumus Hair et al. dengan pengali lima kali jumlah indikator sehingga diperoleh 55 responden.

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data meliputi kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka. Kuesioner menggunakan skala Likert 1 sampai 5, yaitu Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, dan Sangat Setuju. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif berupa mean, median, modus, standar deviasi, dan garis kontinum. Data dari 55 responden diolah berdasarkan 11 pernyataan yang mewakili lima dimensi TERRA.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan data penelitian, responden berjumlah 55 orang. Berdasarkan usia, responden berusia kurang dari 18 tahun berjumlah 1 orang (1,8%), usia 19–25 tahun berjumlah 40 orang (72,7%), usia 26–35 tahun berjumlah 12 orang (21,8%), usia 36–45 tahun berjumlah 1 orang (1,8%), dan usia lebih dari 46 tahun berjumlah 1 orang (1,8%). Berdasarkan pendidikan terakhir, responden SMA/SMK berjumlah 24 orang (41,8%), diploma 19 orang (34,5%), dan sarjana 13 orang (23,6%). Berdasarkan pekerjaan, pelajar/mahasiswa berjumlah 20 orang (36,4%), karyawan swasta 19 orang (34,5%), wiraswasta 10 orang (18,2%), PNS 1 orang (1,8%), dan lainnya 5 orang (9,1%).

Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan

Hasil pengolahan data dari 55 responden pada 11 pernyataan menunjukkan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan di Hopa Place Restoran Bogor. Rangkuman data pada

Tabel 2. mengikuti hasil olah data keseluruhan yang terdapat dalam Tugas Akhir.

Dimensi	Pernyataan	Total Skor	Mean	Median	Modus	Standar Deviasi
TANGIBLE	Fasilitas restoran terlihat bersih, rapi, dan menarik	222	4,03	4,00	4,00	0,65
TANGIBLE	Area restoran tertata dengan baik	225	4,09	4,00	5,00	0,83
TANGIBLE	Penampilan karyawan terlihat rapi, bersih, dan profesional saat melayani pelanggan	229	4,16	4,00	5,00	0,76
EMPATHY	Staff Restaurant memberikan pelayanan baik	230	4,18	4,00	5,00	0,78
EMPATHY	Karyawan mampu menjelaskan menu dengan baik	223	4,05	4,00	4,00	0,79
RELIABILITY	Staff Restaurant cepat merespon pertanyaan/permintaan dari tamu	227	4,12	4,00	5,00	0,77
RELIABILITY	Staff Restaurant cepat membantu tamu ketika menghadapi kendala	229	4,16	4,00	5,00	0,83
RESPONSIVENESS	Staff Restaurant menunjukkan sikap profesional	226	4,10	4,00	4,00	0,75
RESPONSIVENESS	Aman dan nyaman ketika berada di dalam restoran	230	4,27	4,00	5,00	0,76
ASSURANCE	Staff langsung sigap menawarkan bantuan saat pelanggan datang	229	4,16	4,00	4,00	0,77
ASSURANCE	Staff restoran menerima saran dengan baik	239	4,34	5,00	5,00	0,73

Sumber: Penulis, 2026.

Pembahasan Dimensi Tangible

Dimensi Tangible memperoleh nilai rata-rata 4,09. Responden memberikan penilaian positif terhadap kebersihan, kerapian, penataan area restoran, serta penampilan karyawan. Pernyataan mengenai fasilitas restoran yang terlihat bersih, rapi, dan menarik memperoleh mean 4,03; area restoran tertata dengan baik memperoleh mean 4,09; dan penampilan

karyawan yang rapi, bersih, serta profesional memperoleh mean 4,16. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi Tangible sudah diimplementasikan dengan baik.

Pembahasan Dimensi Empathy

Dimensi Empathy memperoleh nilai rata-rata 4,10. Pernyataan bahwa staff Restaurant memberikan pelayanan baik memperoleh mean 4,18, sedangkan kemampuan karyawan menjelaskan menu dengan baik memperoleh mean 4,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan menilai staf telah memberikan perhatian dan pelayanan yang baik. Dalam pembahasan Tugas Akhir, dimensi Empathy juga disebut sebagai salah satu dimensi dengan penilaian positif karena pelanggan merasa staf mampu memberikan perhatian, mendengarkan kebutuhan pelanggan, serta menerima saran dan masukan dengan baik.

Pembahasan Dimensi Reliability

Dimensi Reliability memperoleh nilai rata-rata 4,14. Pernyataan mengenai kecepatan staf merespon pertanyaan atau permintaan tamu memperoleh mean 4,12, sedangkan kemampuan staf membantu tamu ketika menghadapi kendala memperoleh mean 4,16. Meskipun tetap berada dalam kategori baik, Tugas Akhir menyatakan bahwa Reliability memperoleh nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dimensi lainnya. Oleh karena itu, pihak restoran perlu meningkatkan konsistensi pelayanan agar kualitas pelayanan semakin meningkat.

Pembahasan Dimensi Responsiveness

Dimensi Responsiveness memperoleh nilai rata-rata 4,18. Staf dinilai menunjukkan sikap profesional dengan mean 4,10 dan pelanggan merasa aman serta nyaman ketika berada di dalam restoran dengan mean 4,27. Tugas Akhir menyatakan bahwa staf mampu memberikan respon cepat terhadap pertanyaan maupun keluhan yang diajukan. Kecepatan bertindak menjadi faktor penting dalam meminimalkan waktu tunggu.

Pembahasan Dimensi Assurance

Dimensi Assurance memperoleh nilai rata-rata 4,25 dan merupakan dimensi dengan penilaian tertinggi. Pernyataan bahwa staff langsung sigap menawarkan bantuan saat pelanggan datang memperoleh mean 4,16, sedangkan staff restoran menerima saran dengan baik memperoleh mean 4,34. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan merasa aman dan nyaman serta menilai staf menunjukkan sikap profesional dalam memberikan pelayanan.

Hasil Keseluruhan

Berdasarkan hasil olah data keseluruhan, total skor 11 pernyataan adalah 2.509 dengan nilai rata-rata keseluruhan 4,14 setelah dikonversi ke skala 1–5. Hasil tersebut berada pada skala Setuju dan Sangat Setuju. Tugas Akhir menyimpulkan bahwa dimensi TERRA dalam

SERVQUAL telah diimplementasikan dengan sangat baik dalam operasional pelayanan di Hopa Place Restoran Bogor.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan di Hopa Place Restoran Bogor menggunakan lima dimensi *SERVQUAL* (TERRA), yaitu *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance*, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori baik hingga sangat baik. Hal ini dibuktikan dari hasil penilaian responden yang menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh nilai rata-rata pada kategori setuju yang dimana hal tersebut membuat hasil tersebut menunjukkan bahwa Hopa Place Restoran Bogor telah mampu memberikan pelayanan yang baik melalui kondisi fasilitas yang memadai, sikap empati dan keramahan staf, daya tanggap dalam melayani tamu, keandalan dalam memberikan pelayanan, serta pengetahuan dan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang meyakinkan kepada tamu.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian kualitas layanan dengan menggunakan teori atau model pengukuran lain selain *service quality* yang lainnya. Selain itu penelitian selanjutnya juga dapat menambahkan variabel lain, seperti kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, kualitas produk, harga, dan suasana restoran (*servicescape*) sehingga dapat diketahui hubungan antara kualitas layanan dengan perilaku konsumen.. secara lebih mendalam. Penelitian dengan jumlah responden yang lebih banyak dan cakupan lokasi yang lebih luas juga disarankan agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Aggy Lestari Dwi Putri, S.Tr.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing, seluruh staf Hopa Place yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, serta seluruh dosen dan tenaga pendidik Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor yang telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis.

DAFTAR REFERENSI

- Ajum, G. G., & P, N. N. (2026). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Restoran Mutiara Baru dengan menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality).
- Alsas Pridayanto, & Farida, F. (2025). Analisa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan restoran. *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK)*, 4, 636–643. <https://doi.org/10.36441/snpk.vol4.2025.385>
- Andhika, W., & Sudiarta, N. (2024). Analysis of water service quality on guest satisfaction. *Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, 3(9), 1472–1479. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i9>
- Anindya Najmina Nareswari, & Adhila Suryaningsih. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kecepatan respons terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Marugame Udon. *Jurnal Riset Manajemen*, 2(4), 249–259. <https://doi.org/10.54066/jurma.v2i4.2715>
- Asep Parantika, D. C. I. (2021). Analisa kreativitas up selling sebagai bagian tugas dan tanggung jawab server di Sofia Restaurant The Gunawan Luxury Residence Jakarta Selatan. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 6(1), 35–43.
- Dewi, I., Khotimah, H., Nasution, R., Zulpan, Hariyati, T., & Rusli, A. (2023). Teori populasi dan pengambilan sampel. *Jurnal Literasiologi*, 14(2), 1–9.
- Firdiansyah, & Pamungkas. (2021). Penelitian deskriptif kuantitatif sebagai pendekatan penelitian berbasis data angka.
- Hayati, & Bosowa. (2022). Sequence of service dalam pelayanan makanan dan minuman.
- Novita Putri, E., Wibowo, E., & Sumaryanto, S. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 19(1). <https://doi.org/10.33061/jeku.v19i1.3945>
- Pardosi, & Wirakanda. (2020). Penggunaan garis kontinum dalam pengukuran variabel penelitian.
- Pramudhito, Y. A. (2021). Efektivitas lembaga pemasyarakatan dalam membina narapidana di Indonesia: Sebuah tinjauan pustaka. *Jurnal Yustisiabel*, 5(1), 69–82. <https://doi.org/10.32529/yustisiabel.v5i1.859>
- Putri, A., Suhartono, C., & Kristanti, M. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjung kembali di Restoran Kaizen BBQ Grill & Shabu-Shabu Surabaya dengan customer experience sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 9(1), 46–54. <https://doi.org/10.9744/jmp.9.1.46-54>
- Sinaga, F., & Adwiyah, R. (2024). Analisis kepuasan konsumen terhadap kinerja waiter di Restoran X Denpasar dengan metode SERVQUAL dan Potential Gain Customer Value (PGCV). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8, 32462–32469.
- Siregar, M. D. (2024). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pramusaji Restoran Thong Inn Hotel di Kabupaten Deli Serdang. 4(1).
- Sukmayani. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Sheraton Bali Kuta Resort. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 8(1), 1–9.

- Wally, M. H., Rahawarin, M. A., & Soselisa, P. S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 5(3), 5766–5776. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i3.19138>
- Zumaro, A., Yohana, Z. K., Kurnia, A. D., Marlinda, R. A., Wahyudi, M. A., & Setiawan, B. (2023). Kajian pelayanan dan peran waiter dalam memberikan pengalaman pelayanan kepada pelanggan. *Jurnal Kajian Pariwisata*.