

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITRESS TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA FBS HOTEL SELYCA MULIA SAMARINDA

*by* Eka Rezki Septyanto

---

**Submission date:** 18-Jun-2022 08:52PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1859015208

**File name:** Revisi\_2\_Turnitin\_Eka\_Rezki\_Septyanto\_1702095100.docx (300.77K)

**Word count:** 6448

**Character count:** 41580

**1**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN  
WAITRESS TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA FBS HOTEL  
SELYCA MULIA SAMARINDA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

**Eka Rezki Septyanto**

**1702095100**

**11**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
KONSENTRASI PARIWISATA & HOSPITALITY  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MULAWARMAN  
SAMARINDA  
2021**

**HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI**

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Waiter Dan Waitress Terhadap Kepuasan Tamu  
Pada Fbs Hotel Selyca Mulia Samarinda  
Nama : Eka Rezki Septyanto  
Nim : 1702095100  
Program Studi : Administrasi Bisnis Konsentrasi Pariwisata Dan Bisnis Hospitality  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Menyetujui  
Pembimbing,



**Fareis Althalets, S.Par,MM**

NIDN 0002128907

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	3
KATA PENGANTAR.....	5
<b>18</b> BAB I PENDAHULUAN .....	8
1.1 Latar Belakang.....	8
1.2 Rumusan Masalah .....	15
1.3 Tujuan Penelitian .....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	17
2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
2.2 Teori <b>11</b> dan Konsep .....	20
2.2.1 Pengertian Hotel .....	20
2.2.2 Food and Beverage.....	24
<b>1</b> 2.2.3 Pengertian Restoran.....	26
2.2.4 Jenis-Jenis Restoran .....	27
2.2.5 Pengertian Waiter dan Waitress .....	31
2.2.6 Kualitas Pelayanan .....	31
2.2.7 Kepuasan Tamu .....	33
2.3 Hipotesis.....	35
2.4 Kerangka Pikir Penelitian .....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.3 Populasi dan Sampel .....	40
3.3.1 Populasi.....	40
3.3.2 Sampel.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	41

3.5 Teknik Analisis Data .....	41
DAFTAR PUSTAKA .....	48

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, dengan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Waiter dan Waitress Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Selyca Mulia”. Pada proses penyusunan ini pasti saya mengalami kesulitan dan kendala. Namun berkat segala upaya yang saya lakukan sehingga skripsi ini dapat terwujud dengan baik dan juga berkat bantuan dari beberapa pihak yang telah membantu khususnya pembimbing saya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Masjaya, M.Si, selaku Rektor Universitas Mulawarman Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada saya dalam melanjutkan pendidikan pada tingkat perguruan tinggi di Universitas Mulawarman ini .
2. Bapak Dr. H. Muhammad Noor, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu dan menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.
3. Bapak Dr. M. Zaini, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman beserta staf yang ikut membantu dalam proses perkuliahan.

4. Bapak Arwin Sanjaya, S.Pd., M.AB selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, ilmu dan nasehat yang sangat bermanfaat dan berharga selama penulis menyusun skripsi.
5. Bapak Fareis Althalets, S.Par., M.M.Par dan Bapak Muhammad Tommy Fimi Putra SE., M.Si selaku dosen penguji atas arahan, koreksi dan sarannya yang dengan sabar hingga terselesainya skripsi ini.
6. Ketua Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), Kepala Desa Kersik dan Bapak Jusman selaku Sekretaris Desa Kersik, dan wisatawan yang datang ke Desa Kersik yang memberikan banyak bantuan dan data serta mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, guna menyelesaikan persyaratan tugas akhir.
7. Kepada yang tercinta kedua, orangtua penulis, Ayahanda Suharto dan Ibunda Nurtin yang selama ini tanpa henti memberikan semangat dan kasih sayang yang luar biasa serta dorongan yang kuat sehingga penulis dapat menyelesaikan <sup>18</sup> skripsi ini.
8. Teman-teman sekelas Program Studi Administrasi Bisnis Angkatan 2017 seperjuangan penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan masukan dan dorongan serta bantuan-bantuannya kepada penulis.

Penulis menyadari ini jauh dari sempurna masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan. Untuk itu saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan keterbukaan hati demi kesempurnaannya.

Semoga skripsi ini berguna untuk menambah informasi dan pengetahuan.  
Akhirnya semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayahnya,  
amin.

Samarinda, Mei 2022

Penulis



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Menurut World Tourism Organization (WTO) sebuah lembaga tingkat dunia yang didirikan pada tanggal 1 November 1970 pariwisata adalah aktivitas seseorang atau kelompok yang pergi berkunjung ke daerah lain atau keluar dari domisili dengan jarak tempuh minimal 80 km dari tempat asal dan dilakukan untuk tujuan bisnis, kesenangan dalam kurun waktu tidak lebih dari 1 tahun. Pariwisata telah ada sejak jaman dulu pada jaman prasejarah namun belum terkenal baik. Awal mulanya adalah yang sering dilakukan oleh kakek dan nenek moyang kita yaitu perjalanan dari satu tempat ketempat lain itu dilakukan pada jaman primitif dengan bertujuan untuk kelangsungan hidup. Pada masa bangsa Sumeria (daerah sungai Efrat dan Tigris yang dikenal sekarang daerah negara iraq) dimana saat itu awal mula ditemukan namanya huruf, roda, dan fungsi uang. Dengan ditemukan namanya huruf, roda dan uang maka terjadinya perkembangan pariwisata yang awal mula dilakukan pada bangsa Phoenesia dan Polynesia untuk bertujuan perdagangan dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan bisnis. Dan pariwisata berkembang hingga ke bangsa Romawi walaupun tujuannya bukan rekreasi namun dengan tujuan untuk mencari pengetahuan pada negara lain seperti sistem politik, dan ekonomi dengan pindah satu tempat ke ketempat lainnya maka pada saat itu mereka melakukan kegiatan wisata, dengan masa itulah pemikiran pariwisata berkembang tiap saat.

Menurut T.S Ashton Pada tahun 1760-1830 terjadi revolusi industri yang membuat perubahan-perubahan dalam bidang manufaktur, transportasi, teknologi dan bidang lainnya berkembang secara besar-besaran, sehingga membuat dampak dalam pandangan ekonomi, sosial, dan budaya ikut berkembang juga. Awal mula istilah revolusi industri ditemukan oleh seorang utusan prancis dan dimulai di Britania Raya kemudian menyebar keseluruh Eropa Barat dan keseluruh dunia.

Makna dari revolusi industri sendiri adalah perubahan besar dan perubahan secara cepat dalam memproduksi barang dan jasa. Mengakibatkan perubahan dalam masyarakat dalam bentuk struktur pemikiran masyarakat dan ekonomi, meningkatnya teknologi transportasi, munculnya biro perjalanan pertama kali didunia, bangkitnya industri perhotelan dan restoran, munculnya literatur-literatur mengenai usaha kepariwisataan dan peraturan-peraturan maupun perundang-undangan kepariwisataan, berkembangnya daerah-daerah wisata besar seperti keajaiban-kajaban yang di buat oleh manusia sehingga dijaga dan dilestarikan dan lain-lainnya.

Fungsi dasar dari industri perhotelan adalah untuk memberi sebuah tempat peristirahatan dan memberi pelayanan seperti makanan, minuman dan fasilitas untuk tamu, dan memberikan berbagai jenis kebutuhan lainya ke para tamu yang menginap di hotel. Menurut *Guinness Book of Records*, hotel pertama dan tertua di dunia berada di jepang. Hotel tersebut bernama Nishiyama Onsen Keiunkan, hotel tersebut sudah ada sejak tahun 705 masehi dan hotel tersebut telah dikelola 52 generasi. Asal muasal kata hotel berasal dari hostel, konon kata ini diambil dari Bahasa prancis kuno. Bangunan untuk publik ini sudah disebut-sebut sejak akhir abad ke-17.

Bintang terhadap hotel secara sederhana merupakan penilaian terhadap fasilitas dan pelayanan dari sebuah hotel, yang artinya semakin banyak bintang yang dimiliki sebuah hotel, maka semakin baik dan lengkap juga fasilitas dan pelayanan yang disediakan hotel. Klasifikasi hotel ditentukan oleh Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Pusat. Setelah diputuskan oleh PHRI pusat, barulah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Dispubdar) memberikan sertifikat sesuai klasifikasi bintang yang diberikan oleh PHRI pusat tersebut.

Hotel adalah sebuah bangunan dari perusahaan yang menyediakan jasa inap, menyediakan makanan dan minuman dan juga fasilitas jasa lainnya, seperti fasilitas kamar, restoran, jasa laundry, free wifi, layanan resepsionis 24 jam, area bebas rokok, tempat parkir, kolam renang, AC, televisi, salon/spa, gym, ruang tamu dan lain-lain. Dari fasilitas-fasilitas tersebut ada yang bertanggung jawab dalam jasa, pelayanan dan perawatannya adalah department-departement yang terdiri untuk hotel seperti Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Accounting Department, Personalia/HRD Departement, Engineering Department, Marketing Department, Purchasing Department, Security Department. Dan yang bertanggung jawab penuh atas fasilitas restoran dan pelayanan makanan dan minuman adalah Food and beverage department (F&B), F&B merupakan salah satu bagian dari hotel yang bertugas mengurus dan bertanggung jawab dalam kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lainnya yang berkaitan terhadap para tamu yang tinggal ataupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta professional menurut Soekresno dan Pendit(1998:4).

Departement **food and beverage department** (F&B) dibagi 2 bagian yaitu Food and Beverage Service (FBS) dan Food and Beverage Product (FBP). Food and beverage product. Food and beverage service adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun diluar hotel menurut mertayasa (2016:2). Sedangkan food and beverage product adalah bertugas dan bertanggung jawab terhadap penyediaan (*production*) makanan dan minuman untuk para tamu.

Didalam industri perhotelan yang membuat para tamu-tamu hotel sering berkunjung adalah fasilitas yang disediakan, produk yang dijual seperti makanan dan minuman, dan pelayanan yang diberikan. Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Menurut Gasperz (1997) menyatakan kualitas adalah totalitas dari fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh produk yang sanggup untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Dan menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan diharapkan.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau Kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Dengan memberi kepuasan kepada tamu dari hasil produk barang ataupun jasa yang kita jual dengan begitu asalkan tamu tersebut terpuaskan maka tamu tersebut akan jadi langganan yang

setia terhadap produk barang atau jasa yang kita jual ke mereka. kepuasan pelanggan menurut Soedarmo (2006) adalah suatu kondisi merasa puas, senang ataupun rasa bangga yang dirasakan oleh konsumen saat menerima suatu produk atau jasa yang ditawarkan diatas pelayanan dan sejenisnya.

Dari menurut para ahli kualitas pelayanan dapat diartikan bahwa suatu barang atau jasa yang kita jualkan ke tamu bisa jadi tolak ukur di tamu, bahwa apakah tamu tersebut mendapatkan kepuasan yang diharapkan atau tidak. kualitas pelayanan tersebut dapat diketahui dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang menjadi tolak ukurnya seperti *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tanglibes*. Menurut parasuraman *et al.* (1998) 5 Dimensi tersebut membentuk dasar dari kualitas pelayanan dan juga tolak ukur kepuasan tamu.

1. *Tangibles* arti dari kata bukti langsung yang merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Reliability* arti dari kata kehandalan yang merupakan kemampuan perusahaan agar memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* arti dari kata ketanggapan adalah suatu kebijakan agar membantu dan memerikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat terhadap pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas dan tepat.
4. *Assurance* arti dari kata jaminan adalah pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan para pelayan perusahaan agar menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.

5. *Empaty* arti dari kata empati yang merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Dunia industri pariwisata semakin pesat perkembangannya di Indonesia. Industri pariwisata akan selalu mendapat perhatian di kalangan masyarakat maupun di pemerintahan karena adanya keindahan, keunikan, dan kreatifitas masing-masing di setiap industrinya dan lebih untungnya adalah dapat menjadi pacuan terhadap pendapatan kuangan dan memberikan rekreasi atau hiburan pada setiap kalangan masyarakat dan negara. Dengan perkembangannya dunia industri pariwisata seperti perhotelan, restoran dan destinasi wisata dan yang lainnya dapat menjadi perkembangan pada setiap kota-kota besar di Indonesia. Dalam menghadapi saingan besar dalam industry lainnya industry pariwisata harus lebih memumpuni dalam bidang menyediakan tenaga kerja yang handal, ramah, sopan dan professional. Pelayanan yang diberikan kepada para tamu harus baik dalam jasa atau barang diharapkan oleh tamu agar tamu dapat terpuaskan dan membuat para tamu agar berkunjung kembali dan <sup>14</sup> menggunakan jasa kita. Oleh karena itu kualitas pelayanan kepada pelanggan sangat penting dan harus dikuasai oleh para waiter dan waitress yang bekerja di bidang pelayanan jasa. Restoran juga salah satu sarana untuk melaksanakan *food service industry* atau yang merupakan bagian dari akomodasi pariwisata yang berperan yang memenuhi kebutuhan tamu atau customer.

Walaupun kota Samarinda dalam wisata alam tidak memumpuni tapi dalam industri lainnya dalam kota Samarinda semakin berkembang, seperti banyaknya berdiri

hotel-hotel dan restoran salah satunya Hotel Selyca Mulia. Hotel merupakan akomodasi yang menggunakan seluruh fasilitas yang ada pada bangunan dengan menyediakan jasa penginapan serta memberikan pelayanan berupa makanan dan minuman serta jasa lainnya dan dikelola secara komersial untuk melayani para tamu agar tamu dapat terpuaskan. Hotel Selyca Mulia merupakan hotel yang dibangun oleh haji Syahrudin dan keluarganya pada tahun 2007. Selyca Mulia Hotel telah diresmikan oleh Awang Faroek Ishak pada tanggal 10 September 2019. Selyca Mulia Hotel memiliki bermacam departemen diantaranya *food and beverage department*. *Food and beverage department* merupakan salah satu penghasilan *revenue* setelah *front office department*.

Dihotel selyca mulia juga memiliki beberapa kendala, salah satu kendala di hotel Selyca Mulia adalah buku menu dikarenakan menu-menu yang tercantum di buku menu hotel Selyca Mulia terkadang ada salah satu isi menu tersebut bermasalah, maksud dari masalah adalah terkadang makanan-makanan tersebut yang harusnya ada di buku menu tapi tidak ada materialnya di kitchen dan ada juga makanan yang tidak dipreparekan ini termasuk kekurangan *reliability* di hotel Selyca Mulia. Dari permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan berjudul pengaruh kualitas pelayanan waiter dan waitress terhadap kepuasan tamu pada FBS hotel Selyca Mulia.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulisan mencoba mengambil perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan waiter dan waitress terhadap kepuasan tamu di Hotel Selyca Mulia ?
2. Dari variabel *tangibles*, variabel *realibility*, variabel *responsiveness*, variabel *assurance*, variabel *emphaty*. Variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel Selyca Mulia ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan waiter dan waitress apakah berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel Selyca Mulia. Penelitian ini dilakukan dimaksudkan agar dapat memberikan hasil terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh tamu yang menikmati pelayanan di Hotel Selyca Mulia

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, hasil penelitian ini menambah pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan waiter dan waitress terhadap kepuasan tamu, serta untuk mengetahui pengaruh pekerjaan yang dilakukan waiter dan waitress dalam memuaskan tamu di Hotel Selyca Mulia.
2. Bagi akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai kajian dan acuan teoritis terhadap penelitian selanjutnya yang konsepnya serupa dalam pengaruh kualitas pelayanan waiter dan waitress terhadap kepuasan tamu.



3. Bagi perusahaan atau pihak hotel, hasil penelitian<sup>1</sup> ini dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menyusun strategi pemasaran yang tepat.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu bentuk upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan juga untuk menemukan inspirasi baru sehingga kajian-kajian terdahulu dapat membantu penelitian dan dapat memposisikan serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian tersebut. Peneliti dapat mencantumkan berbagai hasil penelitian yang terdahulu terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, kemudian membuat ringkasannya terhadap penelitian yang sudah terpublikasikan atau yang belum terpublikasikan.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Kevin Setiawan (2005)	Jurnal dengan judul ( Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Lotek Taman Kepo Bandung )	Variabel Bebas : Kualitas Pelayanan Variabel Terikat : Kepuasan Konsumen	Hasil penelitian ini menggunakan analisis data secara kuantitatif dan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan serta kepuasan

				<p>konsumen di rumah makan Lotek Taman Kepo Bandung, sebesar 53% dan 47% yang dipengaruhi oleh faktor yaitu kurangnya teliti dalam penelitian ini.</p>
2	Dani Rima Syafullah (2012)	<p>Jurnal dengan judul (Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Waiter</i> atau <i>Waitress</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Restaurant Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo)</p>	<p>Variabel Bebas (X) : Kualitas Pelayanan <i>Waiter</i> atau <i>Waitress</i>  Variabel Terikat (Y) : Meningkatkan Kepuasan Tamu</p>	<p>Hasil dari observasi ini dilakukan dengan metode kualitatif yang menggunakan wawancara dan data observasinya dapat disimpulkan bahwa tamu merasa puas makan di restaurant. Hal itu didasarkan dengan kemampuan para <i>waiter</i> atau <i>waitress</i> dalam</p>

				menjalankan prinsip <i>reability</i> dan <i>responsive</i> terhadap konsumen.
3	Kasmita (2016)	Jurnal dengan judul (Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Waiter</i> atau <i>Waitress</i> Terhadap Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant di Hotel Axana Padang	Variabel Bebas (X) : Kualitas Pelayanan <i>Waiter/Waitress</i> Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant	Hasil penelitian ini menggunakan uji hipotesis terdapat pengaruh variable X terhadap variable Y yaitu sebesar 74% sedangkan 26% dipengaruhi oleh factor lain dengan sig 0,000. Karena nilai sig 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan bahwa pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan <i>waiter</i> atau <i>waitress</i> (X)

				terhadap kepuasan tamu D' Cafe Restaurant Axana Hotel Padang (Y).
--	--	--	--	--

## 2.2 Teori dan Konsep

### 7 2.2.1 Pengertian Hotel

Berdasarkan Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MMPT 1987 Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian terhadap jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya kepada masyarakat umum yang dikelola secara komersil.

Menurut buku Managing Front Office Operation dari AHMA (American Hotel & Motel Association) Hotel merupakan sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas pelayanan seperti pelayanan makan dan minum, pelayanan barang bawaan, pelayanan kamar, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya

Menurut Agustinus Darsono dalam buku Kantor Depan Hotel, Hotel merupakan suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa dan dikelola secara komersial dimana tamu mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta fasilitas lainnya.

Hotel adalah suatu badan usaha yang menyediakan penginapan, serta menyediakan sarana lainnya bagi kaum pelancong dan musafir American Encyclopedia. Hotel adalah sebuah bentuk usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan-pelayanan umum lainnya menurut Sulastiyono (2001:6).

Hotel merupakan suatu bentuk yang di kelola perusahaan dari pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman serta fasilitas kamar untuk beristirahat kepada pelanggan yang sedang melakukan perjalanan dan dapat membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diberi tanpa adanya perjanjian khusus menurut Hotel Oroprietors et all, Sulastiyono (2001-5).

Hotel merupakan bagian dari sarana tempat tinggal umum yang disediakan untuk wisatawan dengan rangka memberikan pelayanan berupa jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi lainnya dengan syarat dan ketentuan pembayaran menurut Lawson (1976).

Menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan R.I. No. PM 10/PW – 301/Phb. 77, tanggal 12 Desember 1977, Hotel adalah suatu bangunan atau suatu lembaga yang menyediakan kamar untuk menginap, makan dan minum serta pelayanan lainnya untuk umum menurut Webster. Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial. Disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan, berikut makan dan minum.

### 2.2.1.1 Departemen Hotel dibagi menjadi 9 yaitu:

#### 1. Front office Departement

<sup>22</sup> Departemen hotel yang tugasnya langsung berhubungan dengan tamu seperti menerima pemesanan kamar, menerima pendaftaran dan memberikan informasi yang diinginkan tamu.

#### 2. Food and Beverage Department

Departemen ini bertugas menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah serta menyediakan makanan dan minuman, memberikan pelayanan kepada tamu saat makan di restaurant. Department Food & Beverage dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Food & Beverage Production
- b. Food & Beverage service

#### 3. *Housekeeper* Department

Departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun public area serta membersihkan berbagai fasilitas hotel.

#### 4. *Accounting* Department

Departmen hotel yang bertugas bertanggung jawab terhadap masalah administrasi hotel seperti pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel.

#### 5. *Personalia/HRD* Department

Departemen hotel yang bertanggung jawab menerima dan menempatkan karyawan/trainee dan menagani masalah yang dihadapi karyawan.

#### 6. *Purchasing* Department

Departemen yang bertanggung jawab atas keseluruhan pembelian pengadaan serta semua kebutuhan hotel.

#### 7. Marketing Department

Departemen yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan terhadap tamu-tamu yang akan menginap.

#### 8. *Engineering* Department

Departemen hotel ini bertugas menangani perawatan ataupun perbaikan terhadap semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila terjadi kerusakan.

#### 9. *Security* Department

Departemen ini bertugas untuk menjaga keamanan hotel dan tamu selama 24 jam.

### **2.2.1.2 Klasifikasi Standar Hotel dan Karakteristik Hotel**

#### A. Klasifikasi

Klasifikasi hotel ditandai dengan simbol bintang antara 1 sampai dengan 5. Semakin banyak bintang yang dimiliki suatu hotel semakin berkualitas hotel tersebut dan sebaliknya. Penilaian dilaksanakan selama 3 tahun sekali dengan tata cara dan penetapannya dilakukan oleh Direktorat Jendral Pariwisata menurut keputusan Direktorat Jendral Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi no 22/U/VI/1978 tanggal 12 Juni 1978.

#### B. **Karakteristik**



Hotel merupakan industri yang padat modal dan juga padat karya artinya yaitu untuk mengelola hotel memerlukan modal usaha yang sangat besar serta memerlukan tenaga kerja yang banyak.

Dalam Industri hotel juga dipengaruhi oleh keadaan serta perubahan yang terjadi pada beberapa sektor seperti sektor ekonomi, politik, social, budaya dan keamanan dimana hotel tersebut dapat menghasilkan dan mempromosikan produknya bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanannya dihasilkan.

Hotel beroperasi selama 24 jam penuh tanpa adanya libur dalam melayani jasa kepada para tamu-tamunya.

Hotel memberikan pelayanan kepada tamu seperti raja, selain itu menganggap pelanggan sebagai rekan dalam usaha jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

### **2.2.2 Food and Beverage**

Menurut Rachman Arief, Abd (2005:113) Food and Beverage bertugas dalam mengolah, memproduksi serta menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan hotel baik di dalam kamar, restaurant, makanan karyawan dan sebagainya. Departemen food and beverage bertanggung jawab terhadap pelayanan di hotel dan di bagi menjadi beberapa bagian yaitu :

#### *1. Restaurant*

Restoran dikelola secara komersial agar dapat memberikan pelayanan makanan serta minuman kepada semua tamu yang datang.

## 2. *Bar*

Bar adalah bagian dari food and beverage department yang menyiapkan dan menyediakan berbagai macam minuman. Minuman yang terdapat di bar biasanya ada yang beralkohol dan non-alkohol.

## 3. *Banquet*

*Banquet* merupakan berbagai pelayanan jamuan atau pesta yang diselenggarakan oleh pelanggan yang membuat pemesanan kepada pihak hotel. Menurut Goodman Raymond (2003:87), banquet adalah pelayanan yang dilakukan secara rentak yang mana semua tamu dilayani pada waktu yang sama. Menurut Heru Riyadi (2015:180), *banquet* merupakan bagian dari hotel yang tidak hanya menyediakan makanan atau minuman, tetapi juga mengatur serta merencanakan sebuah acara mulai dari ruangan yang akan digunakan, perlengkapan yang diperlukan serta hal-hal lain yang menunjang acara tersebut dan sesuai dengan keinginan yang pelanggan yang mempunyai acara.

## 4. *Steward*

Merupakan orang yang bertugas mengontrol kebersihan peralatan yang terdapat di *kitchen, bar, restaurant, dan banquet*. Kegiatan yang dilakukan steward adalah *washing, cleaning and polishing, preparation (set up and clear up), purchase* (pengadaan atau pembelian dan pendistribusian), *store requestion, storing and inventory* dan yang terakhir *maintenance* seluruh peralatan.

## 5. *Room Service*

Room service merupakan seorang waiter yang bertugas untuk memberikan pelayanan terhadap penyediaan makanan dan minuman ke kamar tamu.

### 2.2.3 Pengertian Restoran

Restoran merupakan usaha gastronomi yang menyajikan hidangan kepada tamu/pelanggannya dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan yang disajikan oleh restoran tersebut setelah itu menetapkan tariff untuk biaya makanan dan pelayanannya. Gastronomi merupakan budaya dan ilmu pengetahuan dalam bidang makanan yang baik. Menurut Gilleisole 9(2001:235) gastronomi atau tata buga adalah seni, atau ilmu makanan yang baik (*good eating*). Restoran sangat bervariasi dalam penampilan dan penawaran layanannya.

Menurut para ahli pengertian restoran :

1. Menurut Marsum W.A (2005) definisi restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamu, baik berupa kegiatan makan maupun minum.
2. Menurut Gregoire (2010:11-12) berdasarkan tujuannya restoran dibagi menjadi dua yaitu *Onsite foodservice* yang secara operasional menjual makanan untuk mendukung aktifitas utama dan biasanya tergolong *non-profit*, sedangkan *commercial foodservice* secara operasional menjual makanan adalah prioritas utama terhadap keuntungan yang diinginkan.

## 2.2.4 Jenis-Jenis Restoran

Menurut Indrayana (2006:35) berdasarkan dari jenis kegiatan dan makanan atau minuman, resta dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu :

### 1. *A'la Carte Restaurant*

Merupakan Restoran yang menyajikan menu lengkap serta merupakan restoran tanpa aturan mengikat atau bebas.

### 2. *Table d'hotel*

Merupakan Restoran dengan menu yang lengkap dan penyajian setiap menunya berurutan dari menu pembukan sampai menu penutup. Serta restoran ini sangat berhubungan dengan hotel.

### 3. *Coffee Shop*

Merupakan tempat makan dan minum yang menyediakan suasana yang santai tanpa adanya aturan yang mengikat dan biasanya menyediakan berbagai racikan kopi sebagai menu spesial diluar dari menu makanan ringan atau makanan siap saji.

### 4. *Cafeteria*

Merupakan tempat makan atau minum yang sangat terbatas hanya menyediakan roti atau sandwich serta minuman yang tingkat beralkohol, biasanya erat hubungan dengan kantor.

### 5. *Canteen*

Merupakan tempat yang menyediakan makanan instan dengan harga yang sangat terjangkau.

#### 6. *Continental Restaurant*

Merupakan Restoran yang memberikan kebebasan bagi pelanggan untuk memilih bahkan mengiris makanan yang dipesannya sendiri.

#### 7. *Carvery*

Merupakan biasanya terdapat di motel kecil dan menyediakan makanan dan minuman sederhana.

#### 8. *Discotheque*

Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana hingar bingar musik sebagai daya tariknya. Biasanya menyuguhkan makanan dan minuman cepat saji.

#### 9. *Fish and Chip Shops*

Merupakan restoran yang menyajikan menu seperti ikan-ikanan dan keripik atau snack sebagai menu utama.

#### 10. *Grill Room*

Merupakan Restoran dengan menu makanan yang di panggang atau barbekyuan sebagai menu andalan.

#### 11. *Intavern*

Merupakan Restoran kecil dipinggiran kota yang hanya menyediakan makanan cepat saji dan minuman kopi.

#### 12. *Pizzeria*

Merupakan Restoran yang menyajikan menu pizza dan pasta sebagai menu utamanya

### 13. *Creeperie*

Merupakan Restoran yang menyuguhkan berbagai menu kreps dan manisan.

### 14. *Pub*

Merupakan restoran yang menyediakan minuman beralkohol.

### 15. *Café*

Merupakan tempat yang menyediakan makanan dan minuman cepat saji dengan suasana yang santai.

### 16. *Specialty Restaurant*

Merupakan tempat makan dan minum yang memiliki tema khusus atau kekhususan menu masakan yang akan disajikan dan biasanya memiliki cita rasa yang berbeda dengan restoran lain.

### 17. *Terrace Restaurant*

Merupakan tempat makan dan minum yang umumnya terletak di luar ruangan dan biasanya erat hubungannya dengan fasilitas hotel. Di Negara-negara barat *Terrace restaurant* biasanya hanya buka saat musim panas saja.

### 18. *Gourment Restaurant*

Merupakan tempat untuk makan dan minum yang biasanya diperuntukkan bagi orang-orang yang sangat mengerti akan cita rasa sehingga banyak menyediakan makanan-makanan lezat dengan pelayanan yang megah dan harga yang mahal.

9

### 19. *Family Restaurant*

Merupakan restoran sederhana untuk makan dan minum keluarga atau rombongan dengan harga yang tidak mahal serta menyuguhkan suasana nyaman dan santai.

## 20. *Main Dinning Room*

Merupakan restoran yang umumnya terdapat di hotel, penyajian makanannya secara resmi dan servis yang diberikan dapat menggunakan berbagai gaya seperti gaya Prancis maupun Rusia, orang-orang yang datang umumnya juga menggunakan pakaian resmi formal.

Menurut Gregoire (2010:<sup>5</sup>11-12) komersial restoran terbagi dalam beberapa macam, antara lain;

### 1. *Limited Services, Limited Menu Restaurant*

*Limited service, limited menu restaurant* biasa bisa disebut *fast food/quick service*) merupakan restoran yang menyediakan menu yang terbatas kepada pelanggan dan sering kali pelanggan memesan makanan dan membayarnya langsung sebelum makan. Target restoran memberikan pelanggan yang ingin makan dengan cepat dengan harga yang terjangkau.

### 2. *Full-service Restaurant*

*Full-service restaurant* biasanya menyediakan pelayanan di meja makan. Pelanggan akan disapa dan dipersilahkan duduk oleh *hots/hostes* dan melayani pemesanan makanan Dan pembayaran dilakukan saat selesai makan.

### 3. *Casual Dining Restaurant*

*Casual dining restaurant* bertugas menarik konsumen dari ekonomi menengah yang menyukai makan di luar dan tidak menginginkan suasana yang formal dan harga yang terjangkau. Suasana lebih sederhana, santai, dan harga terjangkau.

#### 4. *Fine Dining Restaurant*

*Fine dining restaurant* biasanya didekorasi dengan suasana yang elegan, *expensive looking*, dan *fine cuisine*. Restoran akan memberikan pengalaman makan yang *memorable*.

### 2.2.5 Pengertian Waiter dan Waitress

Waiter dan waitress adalah karyawan dari restoran hotel yang bertugas untuk memberikan kebutuhan seperti makanan dan minuman untuk para tamu hotel dan bertanggung jawab penuh atas keinginan yang dibutuhkan dan menanganinya secara professional. Waiter dan waitress adalah salah satu jabatan dari berbagai *outlet food and beverage department* seperti restoran, *room service*, *banquet*, dan *bar*. Menurut Atmojo (2005), waiter/waitress adalah karyawan/karyawati dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu serta membuat tamu merasa nyaman dengan mendapat sambutan dengan baik dan hangat, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, serta membersihkan restoran dan lingkungan serta mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya.

### 2.2.6 Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah totalitas dari fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh produk yang sanggup untuk memuaskan kebutuhan konsumen menurut



Gasperz (1997). Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau sesuatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Kualitas pelayanan adalah kemampuan dari suatu perusahaan dalam hal memberikan pelayanan yang memberikan dampak langsung terhadap kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya menurut Kasmir (2017:64).

5 Dimensi kualitas pelayanan menurut (Tjiptono,2017)

1. Tangibles (Bukti Fisik)

*Tangibles* adalah bukti nyata dari kepedulian serta perhatian yang diberikan kepada para konsumen. Dimensi *Tangibles* sangat penting karena akan menimbulkan penilaian terhadap penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

2. Reability (keandalan)

*Reability* merupakan kemampuan terhadap pemberian pelayanan yang akurat serta sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan pelayan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu pentingnya dimensi ini karena kepuasan konsumen akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan disajikan.

3. Responsiveness (daya tanggap)

*Responsiveness* merupakan ketersediaan pelayan dalam membantu pelanggan dalam menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kemampuan perusahaan yang

dilakukan secara langsung oleh karyawan terhadap pelanggan dengan pelayanan yang cepat dan tanggap.

#### 4. Assurance (jaminan)

*Assurance* atau jaminan merupakan suatu pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam menggunakan jasa yang ditawarkan dimensi ini sangat penting karena melibatkan penilaian konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi dalam kemampuan penyedia jasa. membangun kepercayaan dan kualitas konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung merupakan hal penting bagi perusahaan dalam melayani konsumen.

#### 5. Emphaty (kepeduliaan)

*Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

### **2.2.7 Kepuasan Tamu**

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka menurut Kotler dan Keller (2009:138). Menurut Oliver (2019) kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dan hasil yang dirasakan dengan harapan yang bagus, oleh karna itu tingkat kepuasn merupakan fungsi dari perbedaan dan keinerja yang dirasakan dengan harapan pelanggan tidak akan kecewa. Tamu merupakan orang yang

berkunjung ke tempat orang lain, orang yang berkunjung untuk datang ke perjamuan, orang datang untuk membeli di toko atau orang yang berkunjung untuk menginap. Menurut Djsalim Saladin (2003:9), pengertian kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja(hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut (Irawan, 2008) Indicator kepuasan pelanggan merupakan:

1. Perasaan puas (puas terhadap produk dan pelayanannya)

Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.

2. Selalu membeli produk

pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.

3. Akan merekomendasikan kepada orang lain

Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.

4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

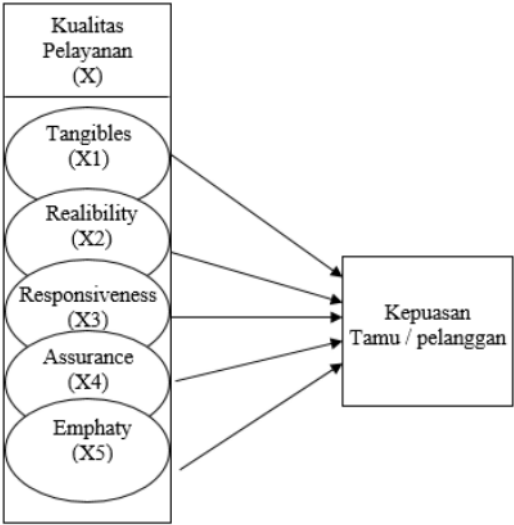
### <sup>1</sup> 2.3 Hipotesis

$H_0$  : Diduga kualitas pelayanan *waiter* dan *waitress* tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel Selyca Mulia

$H_a$  : Diduga Kualitas pelayanan *waiter* dan *waitress* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Selyca Mulia

### 2.4 Kerangka Pikir Penelitian

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara tamu dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pihak hotel. Tolak ukur keberhasilan ditentukan pada tingkat kepuasan pelanggan sedangkan tingkat kepuasan pelanggan akan dapat diperoleh apabila seorang pelanggan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan apa yang mereka harapkan dan butuhkan sehingga kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan. Kepuasan pelanggan adalah hasil dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Pelanggan pun akan puas jika kualitas produknya baik setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut. Oleh karena itu perlu adanya observasi dalam mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk menggambarkan data yang terkumpul <sup>11</sup> dimana didalamnya mencakup variable, bisa dinilai dengan angka dan dianalisis dengan statistic untuk menentukan teori tersebut salah atau benar dalam pengaruh kualitas pelayanan waiter dan waitress terhadap kepuasan tamu di FBS Hotel Selyca Mulia.

#### 3.2 Definisi Operasional Variabel

Operasi variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan memberi tanda arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

Variabel		Sub Variabel	Indikator	Sumber data
X	Kualitas Pelayanan	a. <i>Tangibles</i>	<sup>2</sup> 1. Kebersihan area hotel. 2. Kondisi fasilitas hotel ( bangunan Hotel, tempat parkir, area lobby dan toilet ) 3. Menggunakan peralatan dan teknologi yang modern ( lift, escalator, AC ) 4. Penampilan karyawan bersih dan rapi.	Observasi, Kuisisioner

		b. <i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <sup>2</sup> Memberikan pelayanan tepat waktu ( check-in, check out dan menghadirkan makanan direstaurant )</li> <li>2. Karyawan<sup>19</sup> memberikan pelayanan dengan cepat.</li> <li>3. Keramah tamahan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.</li> </ol>	Observasi, Kuisisioner
		c. <i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selalu bersedia membantu mengatasi kesulitan yang tamu hadapi.</li> <li>2. Memberikan pelayanan terhadap keluhan tamu.</li> <li>3. Memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti.</li> </ol>	Observasi, Kuisisioner
		d. <i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan karyawan mengenai lingkungan hotel.</li> </ol>	Observasi, Kuisisioner

			<sup>2</sup> 2. Memberikan jaminan rasa aman atas jasa yang dibeikan kepada tamu. 3. Karyawan bersikap sopan, ramah dan sabar kepada tamu. 4. Selalu bersikap jujur kepada tamu.	
		e. <i>Emphaty</i>	1. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dengan tamu. 2. Memahami kebutuhan dan harapan tamu. 3. Memberikan perhatian khusus kepada tamu.	Observasi, Kuisisioner
Y	Kepuasan Tamu	a. Kualitas produk	<sup>2</sup> Kepuasan tamu berdasarkan kualitas produk yang dihasilkan.	Kuisisioner
		b. Kualitas pelayanan	Kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan.	Kuisisioner



		c. Harga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan harga produk yang disediakan.</li> <li>2. Kepuasan harga yang ditawarkan sesuai dengan hasil service.</li> </ol>	Kuisisioner
		d. Kemudahan mengakses produk dan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan tamu dalam mendapatkan service yang sesuai prosedur penyampaian jasa.</li> <li>2. Kepuasan dalam mendapatkan produk yang sesuai dengan prosedur yang disediakan.</li> </ol>	Kuisisioner
		e. Cara mengiklankan produk	a. Kepuasan dalam menerima informasi produk.	Kuisisioner

25

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh data yang menjadi perhatian atau fokus peneliti dalam satu ruang lingkup dan waktu yang ditentukan. Sehingga populasi bukan berkaitan dengan faktor manusianya tetapi berdasarkan datanya, kalau setiap manusia memberikan sebuah data, maka dapat diukur data populasi akan sama dengan

banyaknya manusia (Nurul Zuriyah 2007:116). Sehingga pada penelitian tersebut yang merupakan populasi yaitu tamu yang berkunjung di FBS Hotel Selyca Mulia.

### 3.3.2 Sampel

Banyaknya populasi dalam penelitian ini, sehingga untuk mempermudah pengumpulan data perlu dilakukan pengambilan sampel pada penelitian ini. Sampel diambil dengan cara *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2013:124) Pertimbangan yang dimaksud yaitu berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan peneliti untuk menentukan pengambilan data sampel penelitian sebagian tamu dari FBS Hotel Selyca Mulia.

## 3.4 Teknik Pengumpulan Data

- a. Data primer adalah suatu bentuk data yang diambil dari sumber pertama melalui penilitan langsung di lapangan, data penilitan ini diperoleh dengan cara wawancara dan observasi.
- b. Data sekunder adalah suatu bentuk data yang didapat secara langsung melalui penelitian terhadap dokumen atau arsip-arsip yang relevan, peraturan perundang-undangan yang relevan dengan objek penelitian.

## 3.5 Teknik Analisis Data

Teknik pengumpulan data berperan sangat penting terhadap suatu penelitian. Teknik analisis data yang dilakukan dalam sebuah penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan form wawancara yang sudah reliabel dan distatistikan setelah itu mencari nilai yang sudah didata untuk menemukan hasil dari penelitian ini.

### 3.5.1 Validitas dan reliabilitas data

#### 3.5.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Untuk menghitung

validitas skala dalam Azwar (2011) dapat digunakan rumus korelasi *product-moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

### 3.5.1.2 Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus Cronbach alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{1-k}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma t^2}{\sigma^2}\right)$$

### 3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis *Ordinary Least Square* (OLS) menurut Sunjoy, dkk (2013:54). Uji asumsi klasik merupakan syarat yang harus dilakukan sebelum melakukan pengujian hipotesis.

#### 3.5.2.1 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent).

#### 3.5.2.2 Uji Heteroskedositas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *Variance* dari residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain berbeda.

### 3.5.2.3 Uji Normalitas

Untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

### 3.5.3 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini terdapat variabel independent yang digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen (B). Oleh karena itu model regresi dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

### 3.5.4 Uji Hipotesis

#### 3.5.4.1 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi yaitu pengujian dengan kontribusi pengaruh dari semua variabel bebas secara Bersama-sama terhadap variabel tidak bebas. Dimana  $R^2$  nilainya adalah  $0 < R^2 < 1$  semakin mendekati 1 nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) maka akan semakin kuat pengaruh antara kedua variabel tersebut.

#### 3.5.4.2 Uji t (Uji Parsial)

Uji t parsial digunakan untuk melihat "keberartian" variabel bebas dengan variabel terikat.

#### 3.5.4.3 Uji Simultan dengan F Test (Anova<sup>b</sup>)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independent atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara Bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat.

### 4 3.6 Instrumen Penelitian dan Alat Ukur Instrumen Penelitian

#### 3.6.1 Pengertian Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan data Primer. instrument penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data primer ini adalah menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2017:193) kuesioner adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pernyataan yang tertulis kepada responden untuk respon/dijawab. Dalam penelitian ini kuesioner diajukan kepada para responden dengan cara diantar langsung.

#### 3.6.2 Alat ukur instrument penelitian

penelitian ini kuesioner yang digunakan berskala ordinal (*likert scale*). Menurut Sugiyono (2016:136) memberikan pendapat tentang definisi dari skala *likert* yaitu :

“ Skala *Likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang/kelompok orang tentang suatu fenomenal social. Dengan menggunakan skala *likert* ini maka variabel-variabel penelitian yang akan diukur dijabarkan Kembali menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk Menyusun instrument-instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner penelitian”.

4  
Skala *likert* bersifat *symmetric* (memiliki tengah) dengan *equidistance* (jarak antara nilai tengah sama) maka skala *likert* tersebut dapat disamakan

dengan pengukuran pada tingkat interval. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat dinyatakan kuesioner dalam penelitian ini berskala interval. Selanjutnya jawaban skor terendah diberi nilai 1 dan jawaban skor tertinggi diberi nilai 5. Tanggapan responden dari skor terendah sampai dengan skor tertinggi, ditentukan sebagai berikut :

NO	Jawaban	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-Ragu	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

## LAMPIRAN

### KUESIONER KEPUASAN TAMU TERHADAP PELAYANAN WAITER DAN WAITRESS PADA HOTEL SELYCA MULIA SAMARINDA

Jenis Kelamin <input type="checkbox"/> Pria <input type="checkbox"/> Wanita	Umur anda saat ini <input type="checkbox"/> 17-24 Tahun <input type="checkbox"/> 25-34 Tahun <input type="checkbox"/> 35-49 Tahun <input type="checkbox"/> 50-64 Tahun <input type="checkbox"/> 65 Tahun ke atas	Pekerjaan anda saat ini <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Pegawai Negeri <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Buruh <input type="checkbox"/> Pedagang <input type="checkbox"/> Tidak bekerja
---	---	--

**Keterangan cara pengisian :**

Berilah tanda X untuk setiap pertanyaan ini sesuai dengan kenyataan diterima dalam pelayanan pada kolom:

1. Sangat tidak puas    2. Tidak puas    3. Cukup puas    4. Puas    5. Sangat Puas

No	Pertanyaan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
<b>A</b> 10	<b>Tangibles atau nyata</b>					
1	Kebersihan serta kerapian kamar Hotel					
2	Fasilitas parkir yang disediakan Hotel					
3	Fasilitas lobby yang disediakan Hotel					
4	Fasilitas toilet yang disediakan Hotel					
5	Penggunaan Peralatan teknologi yang modern yang disediakan Hotel seperti : Lift dan Ac					
6	Kebersihan dan kerapian karyawan Hotel					
<b>B</b> 10	<b>Realibility atau Keandalan</b>					
1	Kemudahan dalam proses pemesanan kamar pada Hotel					
2	Keakuratan pelayanan yang diberikan karyawan Hotel					
3	Ketenangan dalam beristirahan di Hotel					

4	Kemudahan melakukan pembayaran pada hotel					
5	Tarif Hotel telah sesuai dengan pelayanan yang di dapat pelanggan					
<b>C</b>	<b>Resposiveness atau Daya Tanggap</b>					
1	Kesigapan karyawan hotel dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan					
2	Kesigapan karyawan hotel dalam melayani pelanggan					
3	Penanganan keluhan pelanggan pada hotel					
<b>D</b>	<b>Assurance atau Jaminan</b>					
1	Keterampilan dan pengetahuan karyawan hotel dalam melayani pelanggan					
2	Keramah-tamhan karyawan hotel kepada pelanggan					
3	Reputasi hotel					
4	Keamanan dilingkungan hotel					
<b>E</b>	<b>Emphaty atau Empati</b>					
1	Kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas hotel					
2	Kemampuan karyawan hotel dalam memberikan informasi					



## DAFTAR PUSTAKA

- Gasperz, Vincent. 2001. Total Quality Management. Jakarta: PT Sun Printing.
- Parasuraman et.al. 1985. Pelayanan Pelanggan yang Sempurna, Kunci Ilmu.  
Yogyakarta
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2010. Metodologi Penelitian.  
Yogyakarta: ANDI
- Sulastiyono, Agus. 2001. Manajemen Penyelenggara Hotel. Bandung: Alfabet, CV.
- Tjiptono, Chandra. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *SERVICE MANAGEMENT* Mewujudkan Pelayanan Prima.  
Yogyakarta: Andi.
- Agusnawar operasional Tata Graha Hotel. 2009 Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono, 2008. Pariwisata dan Perhotelan.  
Bandung: Alfabeta.
- H. Marsum Widjojo Atmodjo & Hj. Siti Fauziah, 2016 Profesional Waiter (Pramusaji Ahli), Penerbit Andi
- Paul J. Peter and Jerry C. Olson : 2000. Quality Service. New yotk, The Free Press.
- Dani Rima, Syaifullah 2012 Kualitas Pelayanan Waiter dan Waitress dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Restoran Pandan Wangi Riyaldi Hotel Palace

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITRESS TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA FBS HOTEL SELYCA MULIA SAMARINDA

## ORIGINALITY REPORT

**35%**  
SIMILARITY INDEX

**36%**  
INTERNET SOURCES

**12%**  
PUBLICATIONS

**25%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="https://repository.ummat.ac.id">repository.ummat.ac.id</a> Internet Source	<b>4%</b>
<b>2</b>	<a href="http://www.neliti.com">www.neliti.com</a> Internet Source	<b>3%</b>
<b>3</b>	<a href="https://repositori.ukdc.ac.id">repositori.ukdc.ac.id</a> Internet Source	<b>3%</b>
<b>4</b>	<a href="https://elibrary.unikom.ac.id">elibrary.unikom.ac.id</a> Internet Source	<b>3%</b>
<b>5</b>	<a href="https://library.binus.ac.id">library.binus.ac.id</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>6</b>	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<b>2%</b>
<b>7</b>	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>8</b>	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<b>1%</b>

9	Submitted to Binus University International Student Paper	1 %
10	text-id.123dok.com Internet Source	1 %
11	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	1 %
12	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	1 %
13	repository.unmul.ac.id Internet Source	1 %
14	adoc.pub Internet Source	1 %
15	repository.nscpolteksby.ac.id Internet Source	1 %
16	www.pelajaran.co.id Internet Source	1 %
17	es.scribd.com Internet Source	1 %
18	repository.upnjatim.ac.id Internet Source	1 %
19	123dok.com Internet Source	1 %
20	DOCPLAYER.INFO Internet Source	1 %

21	<a href="http://akademik.fisip-unmul.ac.id">akademik.fisip-unmul.ac.id</a> Internet Source	1 %
22	Submitted to vitka Student Paper	1 %
23	<a href="http://repository.stienobel-indonesia.ac.id">repository.stienobel-indonesia.ac.id</a> Internet Source	1 %
24	<a href="http://repository.usu.ac.id">repository.usu.ac.id</a> Internet Source	1 %
25	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	1 %
26	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	1 %
27	<a href="http://repository.unwim.ac.id">repository.unwim.ac.id</a> Internet Source	1 %
28	<a href="http://repositori.unsil.ac.id">repositori.unsil.ac.id</a> Internet Source	1 %
29	<a href="http://www.pariwisatasumut.net">www.pariwisatasumut.net</a> Internet Source	1 %

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 1%

Exclude bibliography  On