

## ABSTRAK

**Yudi Putra Nanda, 2019 : “Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan *Reception Front Office Department* Di Hotel Pangeran Beach Padang”. *Skripsi*. Manajemen Perhotelan. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang”.**

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti sewaktu melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Hotel Pangeran Beach Padang. Peneliti menemukan kurangnya pelayanan prima karyawan *reception* yang terlihat dari, adanya karyawan *reception* yang tidak mengetahui *product knowledge* hotel, sikap yang kurang baik tidak ada *greeting* kepada tamu lalu tamu disuruh untuk menyelesaikan permasalahannya sendiri, karyawan *reception* yang kelihatan lesu dan tidak ada keserasian *uniform*, kelalaian dalam menangani kunci kamar yang tidak berfungsi, karyawan *reception* yang tidak memenuhi *special request* tamu, karyawan *reception* yang masih membuka aplikasi sosmed atau sosial media di komputer operasional hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Pangeran Beach Padang yang meliputi 6 indikator yaitu: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah tamu yang menginap dari bulan September 2018 - Januari 2019 di Hotel Pangeran Beach Padang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* (94) tamu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan komunikasi tidak langsung dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner dengan menggunakan skala *Likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskriptif dengan metode pengkategorian penilaian berdasarkan rerata skor dan persentase penilaian dengan menggunakan bantuan Program Komputer *SPSS* versi 15.00.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara umum pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Pangeran Beach Padang tergolong pada kategori kurang baik dengan rata-rata 50,95 yang berada pada rentang 42 - <56. Sedangkan berdasarkan masing-masing indikator yaitu: (1) kemampuan (*ability*) tergolong pada kategori kurang baik dengan rata-rata 7,04 yang berada pada rentang 6 - <8, (2) sikap (*attitude*) tergolong pada kategori kurang baik dengan rata-rata 9.46 yang berada pada rentang 8,1 - <10,7, (3) penampilan (*appearance*) tergolong pada kategori cukup baik dengan rata-rata 7.68, yang berada pada rentang 8 - <10, (4) perhatian (*attention*) tergolong pada kategori kurang baik dengan rata-rata 7,05 yang berada pada rentang 6 - <8, (5) tindakan (*action*) tergolong pada kategori kurang baik dengan rata-rata 11,26, yang berada pada rentang 10,05 - <13,35, (6) tanggung jawab (*accountability*) tergolong pada kategori cukup baik dengan rata-rata 8,46 yang berada pada rentang 8 - <10.

**Kata kunci: Pelayanan Prima, Karyawan, *Reception*, Tamu**