

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji di Red Lado Restaurant Kyriad Hotel Bumiminang Padang

Oleh: Excel Prima Softian

Penelitian ini berawal dari hasil pengamatan serta pelaksanaan pengalaman praktek industry (PLI). Penulis menemukan beberapa permasalahan yaitu: Pramusaji kurang ramah serta komunikasi yang kurang jelas, Pramusaji yang kurang tanggap melayani tamu, Terjadinya keterlambatan mengantarkan *room service*, Tamu *Complaint* tentang makanan, Pelayanan yang kurang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan pramusaji di *Red Lado Restaurant Kyriad Hotel Bumiminang Padang*. Urgensi dari penelitian ini yaitu jika pelayanan pramusaji tidak baik, maka akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Jika suatu perusahaan sudah mendapatkan nilai positif di mata konsumen, maka tamu tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeater guest*. Jenis penelitian ini digolongkan dalam penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan metode observasi terstruktur. Populasi dalam penelitian ini yaitu tamu yang data atau berkunjung ke *Red Lado Restaurant Kyriad Hotel Bumiminang Padang* dengan jumlah 1.453 orang dengan teknik pengambilan sampelnya yaitu *Propotionate Random Sampling* dengan jumlah sampel 94 orang. Selanjutnya data dianalisis melalui metode tingkat capaian responden (TCR) dengan bantuan program *SPSS* versi 20.00.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji di *Red Lado Restaurant Kyriad Hotel Bumiminang Padang* dapat digolongkan pada kategori cukup baik dengan skor tingkat capaian responden (TCR) 74,26%. Selanjutnya hasil deskripsi data per indikator dapat dikelompokkan sebagai berikut: 1) *Tangible* (terwujud) dapat digolongkan pada kategori cukup baik dengan skor tingkat capaian responden (TCR) 76,5%, 2) *Emphaty* (empati) dapat digolongkan pada kategori cukup baik dengan skor tingkat capaian responden (TCR) 77,4%, 3) *Responsiveness* (cara tanggap) dapat digolongkan pada kategori cukup baik dengan skor tingkat capaian responden (TCR) 72,4%, 4) *Reliability* (keandalan) dapat digolongkan pada kategori cukup baik dengan skor tingkat capaian responden (TCR) 70%, 5) *Assurance* (kepastian) dapat digolongkan pada kategori cukup baik dengan skor tingkat capaian responden (TCR) 75,2%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pramusaji