

ABSTRAK

Finana Syukri, 2021, Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Muaro Terrace Cafe Hotel Truntum Padang. Skripsi. D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pramusaji di Muaro Terrace Cafe Hotel Truntum Padang. Masalahnya yaitu adanya keluhan tamu tentang pramusaji yang tidak menerapkan standar operasional prosedur pelayanan, adanya *uniform* pramusaji yang kurang rapi, adanya pramusaji yang kurang handal dalam melayani tamu dan pramusaji yang telat mengantarkan orderan.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode *survey*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang berkunjung ke Muaro Terrace Cafe Hotel Truntum Padang. Teknik sampel pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan metode *incidental sampling*, serta menggunakan teknik capaian responden (TCR dengan jumlah responden 97 orang. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner, dan sampel uji coba penelitian ini 30 orang. Uji validitas instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah tabulasi data dan deskripsi data.

Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Muaro Terrace Cafe menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori setuju dengan presentase 90% dan memperoleh tingkat capaian responden sebesar 68,965% dengan kategori baik. Di tinjau dari indikator *Tangible* dengan presentase 36% kategori cukup baik dan memperoleh TCR 431%, *Empathy* dengan presentase 65% kategori sangat baik dan memperoleh TCR 559%, *Reliability* dengan presentase 70% kategori sangat baik dan memperoleh TCR 581%, *Responiveness* dengan presentase 71% kategori sangat baik dan memperoleh TCR 432%, *Assurance* dengan presentase 54% kategori buruk dan memperoleh TCR 269%.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Pramusaji, Muaro Terrace Cafe