

ABSTRAK

Nurul Fajri, 2021. “Persepsi Tamu Tentang Komunikasi Non Verbal Resepsionis Di Emersia Hotel & Resort Batusangkar. Skripsi. Prodi D4 Manajemen Perhotelan. Jurusan Pariwisata. Universitas Negeri Padang”

Penelitian ini didasarkan oleh adanya permasalahan mengenai komunikasi nonverbal seperti intonasi suara, gerakan tubuh, gerakan wajah dan penampilan fisik resepsionis dengan tamu di Emersia Hotel & Resort Batusangkar. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa komunikasi nonverbal resepsionis Emersia Hotel & Resort Batusangkar agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pihak hotel dapat melakukan peningkatan dalam komunikasi nonverbal dibagian resepsionis, agar tamu merasa puas dan tingkat hunian di Emersia Hotel & Resort Batusangkar menjadi meningkat.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan data kuantitatif. Variabel pada penelitian ini adalah komunikasi nonverbal. Populasi pada penelitian ini adalah tamu di Emersia Hotel & Resort Batusangkar, dengan total sampel 65 responden. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuisioner yang telah uji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dan teknik TCI untuk menganalisis data yang sudah terkumpul dengan bantuan microsoft excel.

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik hasil penelitian, terlihat bahwa komunikasi nonverbal sebesar 56,9% pada rentang $42,67 < 53,33$ dengan kategori kurang baik. Komunikasi nonverbal dapat dilihat dari 4 indikator yaitu : intonasi suara 36,9% responden mengatakan baik dengan nilai rata rata skor TCI 3,33 berada pada kriteria cukup baik, untuk gerakan wajah 41,5% responden mengatakan buruk dengan nilai rata rata skor TCI 2,67 berada pada kriteria cukup baik, dan untuk gerakan tubuh 41,6% responden mengatakan buruk dengan nilai rata rata skor TCI 2,69% berada pada kriteria cukup baik, sementara itu untuk penampilan fisik 33,9% responden mengatakan baik dengan nilai rata rata skor TCI 3,43 berada pada kriteria baik.

Kata kunci : Persepsi, Komunikasi Non Verbal, Resepsionis