

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BELLBOY TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI *THE PREMIERE HOTEL PADANG***

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



**Disusun Oleh :
RIZKI NURZAMIL PUTRA
18135321**

**PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BELLBOY TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI THE PREMIERE HOTEL PADANG**

Nama : Rizki Nurzamil Putra
NIM/BP : 18135321/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Bellboy Terhadap Kepuasan Tamu Di The Premiere Hotel Padang
Nama : Rizki Nurzamil Putra
NIM/BP : 18135321/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2022

Tim Penguji

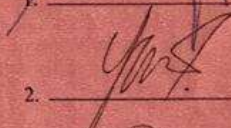
Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Trisna Putra, SS, M.Sc

1. 

2. Anggota : Youmil Abriam, SE.,MM

2. 

3. Anggota : Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par CHE

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : pariwisata@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Rizki Nurzamil Putra
NIM/TM : 18135321/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

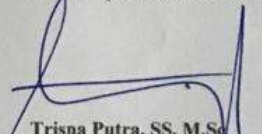
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Bellboy Terhadap Kepuasan Tamu di The Premiere Hotel Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Departemen Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1 001

Saya yang menyatakan,


Rizki Nurzamil Putra
NIM. 18135321

ABSTRAK

Rizki Nurzamil Putra, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bellboy Terhadap Kepuasan Tamu Di *The Premiere Hotel Padang*. Skripsi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Kualitas pelayanan terhadap tamu dapat mempengaruhi kepuasan tamu yang menginap di sebuah hotel. Namun masih ada pihak manajemen hotel yang kurang memperhatikan hal tersebut. Tujuan penelitian ini yaitu] menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Jenis penelitian yaitu penelitian kuantitatif bentuk hubungan kausal. Tempat penelitiannya di The Premiere Hotel Padang. Variabel penelitian yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan tamu). Populasinya yaitu tamu yang pernah menginap di The Premiere Hotel Padang. Responden penelitian berjumlah 100 orang di peroleh dengan teknik sampel *non probability sampling*. Jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dengan komunikasi tidak langsung atau menyebarkan angket. Instrumennya yaitu kuesioner (angket) yang disusun menurut skala likert. Uji coba instrumen dengan cara uji validitas dan uji reabilitas. Data dianalisis dengan statistik dasar hasil penelitian dan deskripsi data. Uji persyaratan analisis menggunakan uji normalitas, uji homogenitas dan uji linearitas. Hasilnya adalah Kualitas Pelayanan kategori kurang setuju dengan persentase 44%, kepuasan tamu dalam kategori setuju dengan persentase 41% nilai R Square sebesar 0,382, dengan $\text{sig.}0,002 < 0,05$ artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan sebesar 38,2% sedangkan 61,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Alhamdulillahirabbil'alamin, Segala puji hanya bagi Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BELLBOY TERHADAPKEPUASAN TAMU DI THE PREMIERE HOTEL PADANG”**. skripsi ini disusun sebagai salah satu tahap penyelesaian penulisan skripsi Prodi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan proposal penelitian ini banyak penulis temui, tetapi berkat bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini. Oleh sebab itu, melalui skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ernawati, M.Pd.,Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan kritik dan saran terhadap penulisan proposal ini serta telah
4. memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis agar menyelesaikan proposal penelitian ini.

5. Yuke Permata Lisna, S.St., MM.Par. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh Dosen, tenaga administrasi dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Keluarga yang telah banyak memberi dukungan kepada penulis berupa moril dan materil. Terkhusus kepada Ayah dan ibu yang telah memberikan *support* penuh kepada penulis.
8. Dan terima kasih kepada seluruh teman-teman mahasiswa yang membantu dalam penulisan proposal penelitian ini, namun namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk perbaikan skripsi ini. Semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan bagi pembaca khususnya.

Padang, September 2022
Penulis

Rizki Nurzamil Putra
18135321 / 2018

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori	9
1. Kualitas Pelayanan	9
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	10
3. Front Office Department	11
4. Kepuasan Tamu	15
5. Faktor-faktor Kepuasan	15
6. Indikator Kepuasan.....	18
7. Penelitian Relevan	20
B. Kerangka Konseptual	21
C. Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	22
C. Variabel Penelitian.....	23
D. Definisi Operasional Variabel.....	23
E. Populasi dan Sampel	24
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	27
G. Instrumen Penelitian.....	27

H. Uji Instrumen	30
I. Teknik Analisis Data.....	33
J. Uji Persyaratan Analisis.....	34
K. Pengujian Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	36
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	37
2. Karakteristik responden berdasarkan umur.....	37
3. Karakteristik responden berdasarkan pernah menginap	38
4. karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	38
5. karakteristik responden berdasarkan alamat	39
B. Deskripsi Data	40
1. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	40
2. Deskripsi Data tentang kualitas pelayanan	41
3. Deskripsi Data tentang kepuasan tamu	48
C. Uji persyaratan analisis	50
1. Uji normalitas	51
2. Uji Homogenitas	52
3. Uji Linearitas	52
D. Uji Hipotesis.....	53
1. Uji Regresi Linear Sederhana	54
2. Koefisien determinasi.....	55
E. Pembahasan.....	56
1. Kualitas pelayanan	56
2. Kepuasan Tamu.....	57
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Front Office.....	12
Gambar 2. Kerangka Konseptual	21

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Jumlah tamu yang menginap di the premier hotel padang	3
2. Jumlah tamu yang menginap di the premier hotel padang.....	25
3. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i> pada Variabel X dan Variabel Y	28
4. Kisi- kisi operational variabel	29
5. Uji validitas	31
6. Reliabilitas kualitas pelayanan.....	33
7. Reliabilitas kepuasan tamu	33
8. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	37
9. Karakteristik responden berdasarkan umur	38
10. Karakteristik berdasarkan pernah menginap.....	38
11. Karakteristik berdasarkan pekerjaan	39
12. Karakteristik berdasarkan alamat.....	40
13. Statistic kualitas pelayanan	41
14. Skor jawaban kualitas pelayanan	42
15. Statistic tangible.....	42
16. Skor jawaban tangible.....	43
17. Statistic emphaty.....	43
18. Skor jawaban emphaty	44
19. Statistic reliability	45
20. Skor jawaban reliability	46
21. Statistic responsive.....	46
22. Skor jawaban responsive.....	46
23. Statistic asurance.....	47
24. Skor jawaban assurance	48
25. Statistic kepuasan tamu.....	48
26. Skor jawaban kepuasan tamu.....	49
27. Statistic kesesuaian harapan tamu.....	50
28. Skor jawaban kesesuaian harapan tamu.....	51
29. Statisticminat berkunjung kembali.....	52

30. Skor jawaban berkunjung kembali.....	53
31. Statistic kesediaan merekomendasikan.....	54
32. Skor jawaban kesediaan merekomendasikan.....	54
33. Uji normalitas	55
34. Uji homogenitas	56
35. Uji linearitas.....	57
36. Uji regresi linear sederhana.....	58
37. Koefisien regresi variabel X terhadap Y	58
38. Koefisien determinasi	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Padang adalah kota terbesar di pantai barat Pulau Sumatera sekaligus ibukota dari Provinsi Sumatera Barat. Kota ini merupakan pintu gerbang barat Indonesia dari Samudra Hindia. Padang merupakan pusat pendidikan dan kesehatan di wilayah Sumatera bagian tengah, ditopang dengan keberadaan sejumlah perguruan tinggi dan fasilitas kesehatan. Di kalangan masyarakat Indonesia, nama kota ini umumnya diasosiasikan dengan etnis Minangkabau dan masakan khas mereka yang umumnya dikenal sebagai masakan Padang. Sebagai kota seni dan budaya, Padang dikenal dengan legenda Malin Kundang dan Siti Nurbaya, dan setiap tahunnya menyelenggarakan berbagai festival untuk menunjang sektor kepariwisataan.

Pariwisata merupakan industri terbesar karena perkembangannya cukup besar dan terus meningkat setiap tahunnya. Wijayanto (2013) berpendapat bahwa pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu (Bahiyah et al., 2018). Pariwisata memiliki keterkaitan yang cukup erat dengan hotel.

Pariwisata Sumatera Barat merupakan salah satu tempat wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun wisatawan asing, karena Sumatera Barat memiliki posisi yang strategis dengan berbagai wisata budaya dan wisata pantai, salah satu pantai yang cukup terkenal berada di kota Padang. Padang merupakan kota wisata oleh karena itu pembangunan hotel di kota Padang merupakan pembangunan yang cukup cepat sehingga tidak sedikit hotel di kota Padang dengan kualitas bintang 3-4, salah satunya yaitu The Premiere Padang. The Premiere Hotel Padang terletak di jalan M.H. Thamrin no. 27 Alang Laweh, Padang Selatan. Hotel ini merupakan salah satu hotel bintang 4 yang ada di kota Padang, Hotel ini memfasilitasi para tamu dengan pelayanan yang mewah, dan memanjakan tamu yang menginap dengan fasilitas-fasilitas yang menakjubkan sehingga tamu yang menginap dapat bersantai dengan nyaman. The Premiere Hotel Padang memiliki 15 lantai dengan fasilitas 202 kamar, restoran yang terletak di lantai 15 dengan nama Sky Lounge yang bergaya Maroko, kolam renang yang terdapat di lantai 12 dan Gym yang terletak di lantai 10, hotel ini juga difasilitasi dengan rental sepeda serta antar jemput tamu dari bandara ke hotel ataupun sebaliknya.

Hotel mempunyai *department operational* yang karyawannya saling bekerjasama serta berinteraksi langsung dengan pelanggan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan salah satunya adalah *Front Office Department* Menurut Soenarno (2000), *Front Office* adalah departemen yang menangani pelanggan yang menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penerimaan pelanggan (*receptionist*), tamu datang (*check-in*) sampai pelanggan

meninggalkan hotel (*check-out*). Dapat dilihat pada tabel 1 jumlah kunjungan tamu, sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah tamu yang menginap di The Premiere Hotel Padang bulan September 2021 – Februari 2022

Bulan	Jumlah
September	4.512
Oktober	5.592
November	5.522
Desember	5.458
Januari	3.309
Februari	3.680
Jumlah	28.073

Sumber : Front Office Department tahun 2022

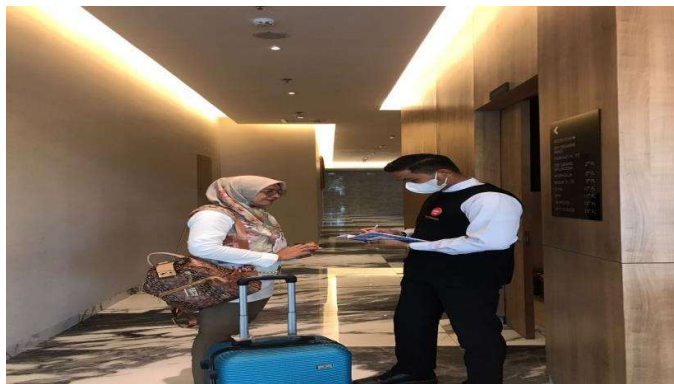
Kedudukan *bellboy* merupakan bagian penting di hotel, karena pertama kali datang yang menyambut adalah *bellboy*. Pelayanan barang-barang tamu terlihat sangat mudah dan sederhana, namun apabila memperhatikan dengan sungguh-sungguh maka pekerjaan tersebut memerlukan ketelitian. Artinya, *bellboy* tidak asal-asalan dalam membawa barang-barang tamu, tamu yang menginap dari berbagai kalangan sehingga barang yang mereka bawa dengan berbagai macam jenis dan ukuran, dalam hal ini *bellboy* berperan penting, maka untuk kelancaran operasional di bagian ini perlu adanya langkah-langkah yang perlu dijalankan, agar kepuasan tamu yang menginap dapat terpenuhi.

Berdasarkan dari observasi, PLI periode Juli 2021 – Desember 2021, serta wawancara dengan beberapa tamu tidak semua *bellboy* memberikan pelayanan yang terbaik, hal ini di karenakan intensitas kerja *bellboy* yang tinggi dan kurangnya jumlah karyawan *bellboy*. Penulis menemukan adanya *bellboy* yang memilih milih tamu yang akan dilayani, ini dapat berdampak pada

kualitas pelayanan *bellboy*. Lambatnya pelayanan *bellboy* kepada tamu grup sehingga tamu grup sering membawa barang bawaannya sendiri (*Reliability*). Adanya *staffbellboy* yang kurang senyum kepada tamu ini berpengaruh kepada kualitas pelayanan *bellboy* (*emphaty*). Kurang telitinya *bellboy* dalam mengantarkan barang bawaan tamu sehingga adanya barang bawaan tamu yang tertukar (*Assurance*). Kurang cekatannya *bellboy* dalam mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar sehingga tamu menunggu lama (*Responsiveness*). Seragam staff *bellboy* yang sama dengan *bellboy* DW ini cukup membingungkan tamu (*Tangible*). Dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Wawancara dengan tamu di The Premiere Hotel Padang



Gambar 2. Wawancara dengan tamu di The Premiere Hotel Padang

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, tamu dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh tamu, sementara jika melebihi apa yang diharapkan tamu, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan tamu. Pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan tamu, baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan.

Menurut Abdullah dan Tantri (2019) kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumennya. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengambil judul penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Bellboy Terhadap Kepuasan Tamu di The Premiere Hotel Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih banyak karyawan baru yang belum menguasai SOP yang berlaku di The Premiere Hotel Padang.
2. Terbatasnya akses lift sehingga mengganggu proses pengantaran barang tamu oleh *bellboy*.
3. Masih adanya karyawan *bellboy* yang kurang cekatan dalam melayani tamu
4. Masih adanya karyawan yang ramah kepada tamu.

C. Batasan Masalah

Untuk membatasi penelitian ini agar tidak keluar dari konteks permasalahan dan berdasarkan latar belakang diatas, peneliti membatasinya dengan membahas kualitas pelayanan dengan lima indikator *Tangible* (Bukti Fisik), *Empaty* (Empati), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan/Kepastian), di The Premiere Hotel Padang dan Kepuasan tamu yang menginap di The Premiere Hotel Padang

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan *Bellboy* di Hotel The Premiere Padang
2. Bagaimana Kepuasan Tamu di Hotel The Premiere Padang
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan *Bellboy* Terhadap Kepuasan Tamu

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di The Premiere Hotel Padang

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di The Premiere Hotel Padang.
- b. Untuk mendeskripsikan kepuasan tamu yang menginap yang menginap di The Premiere Hotel Padang.
- c. Untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu yang menginap dan memberikan saran yang baik untuk The Premiere Hotel Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak Hotel

Bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan *bellboy* di The Premiere Hotel Padang.

2. Bagi Karyawan

Diharapkan dapat memberikan manfaat bagi karyawan *bellboy* untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu agar lebih baik lagi.

3. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Diharapkan dengan adanya penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu ini dapat menjadi referensi dan acuan mahasiswa manajemen perhotelan untuk menyelesaikan *study*.

4. Bagi Peneliti

- a. Manfaat yang diperoleh oleh peneliti adalah sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) di Universitas Negeri Padang.
- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan pengalaman berharga serta bisa menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama kuliah.