

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *WAITER/WAITERSS*
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI RESTORAN MENTAWAI
HOTEL PANGERAN BEACH KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sains Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang*



Oleh:

**Rizki Rahmat Wahyudi
NIM 19135263/2019**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

BALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *WAITER/WAITERESS* TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI RESTORAN MENTAWAI HOTEL PANGERAN
BEACH PADANG

Nama : Rizki Rahmat Wahyudi
NIM/BP : 19135263/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

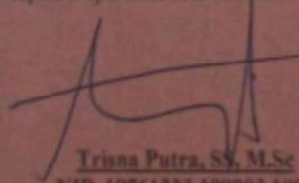
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Lise Asnur, S.Pd, M.Pd
NIP. 196608221990102001

Kepala 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 *Water Waiters* Terhadap Kepuasan Tamu Di Restoran Mentawai Hotel Pangeran Beach Padang
Nama : Rizki Rahmat Wahyudi
NIM/BP : 19135263/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Kepala : Lise Asnur S.Pd, M.Pd.

1. 

2. Anggota : Dr. Yuliana, SP, M.Si.

2. 

3. Anggota : Trisna Putra, SS, M.Sc

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131

Telp. (0751)7051186

Email: pariwisata@fpp.unp.ac.id

Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

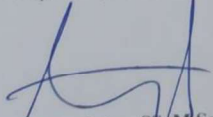
Nama : Rizki Rahmat Wahyudi
NIM/TM : 19135263 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Waiter/Waiterss* Terhadap Kepuasan Tamu Di Restoran Hotel Pangeran Beach 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,
Kepala Departemen Pariwisata


Arisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 09803 1001

Saya yang menyatakan,



Rizki Rahmat Wahyudi
NIM. 19135263

ABSTRAK

Rizki Rahmat Wahyudi, 2023 : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Waiter/Waiterss* Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Mentawai Hotel Pangeran Beach Padang. Skripsi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa permasalahan yaitu, sikap *waiter/waiterss* tidak ramah dalam melayani tamu, makanan yang di pesan tidak sama dengan yang disajikan, tamu tidak ingin datang kembali dan merekomendasikan. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan *waiter/waiterss* terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Mentawai Hotel Pangeran Beach Padang.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Populasi penelitian ini adalah tamu yang sedang berkunjung ke Restoran Mentawai. Sampel penelitian berjumlah 370 orang tamu dengan menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah diujivaliditas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS 26.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata (65,75%). Begitu pula dengan kepuasan tamu rata-rata dengan nilai rata-rata (62,72%). Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu dengan nilai R-squared sebesar 0,684 yaitu variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 68,4% terhadap kepuasan tamu restoran Mentawai, Hotel Pangeran Beach Padang dan 31,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas variabel penelitian ini. Uji hipotesis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa nilai F hitung adalah 798,381 dengan signifikansi 0,000 dengan taraf signifikansi $<0,05$, dan nilai T sebesar 0,453 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta kekuatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Waiter/Waiterss* Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Mentawai Hotel Pangeran Beach Kota Padang”.

Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan awal menyelesaikan perkuliahan di Universitas Negeri Padang. Dalam skripsi ini peneliti banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra Asmar Yulastri, M.Pd.,Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata & Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc, selaku ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Lise Asnur, M.Pd selaku Dosen penasehat akademik dan pembimbing skripsi yang telah memberikan dukungan dan berkenan membimbing dengan sabar.
4. Dr. Yuliana, SP, M.Si selaku Dosen Penguji 1 Skripsi yang telah memberikan pengarahan yang sangat berarti.
5. Trisna Putra, SS, M.Sc selaku Dosen Penguji 2 Skripsi yang telah memberikan pengarahan yang sangat berarti.

6. Staff administrasi yang telah membantu peneliti dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Pihak Hotel Pangeran Beach Kota Padang yang telah membantu memberikan data.
8. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan baik bentuk moral maupun material.

Semoga bantuan yang telah diberikan mendapat berkah dan balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhirnya peneliti juga berharap agar Proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, Agustus 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Aspek-aspek Teoritis	11
B. Kerangka Konseptual.....	19
C. Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
C. Variabel Penelitian.....	22
D. Definisi Operasional Variabel.....	22
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
F. Jenis dan Teknik pengumpulan Data	26
G. Instrumen Penelitian	27
H. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	28
I. Teknik Analisis Data.....	33
J. Uji Persyaratan Analisis.....	35
K. Pengujian Hipotesis	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil Penelitian	37
B. Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP	58

A. Kesimpulan	58
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.59
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Pertanyaan dan Jawaban Wawancara	4
2. Data Tamu Yang Berkunjung	23
3. Alternatif Jawaban Skala Likert.....	26
4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	27
5. Hasil Uji Validitas Variabel X	29
6. Hasil Uji Validitas Variabel Y	30
7. Hasil Uji Reabilitas Variabel X	32
8. Hasil Uji Reabilitas Variabel Y	32
9. Kriteria Penilaian Jawaban Responden	34
10. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	37
11. Distribusi Frekuensi Umur Responden	38
12. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	38
13. Karakteristik Responden berdasarkan frekuensi berkunjung	39
14. Deskripsi Data Total Variabel Kualitas Pelayanan X.....	40
15. Deskripsi Frekuensi variabel Kualitas Pelayanan.....	41
16. Deskripsi Data indikator Tangible	42
17. Deskripsi Data indikator Reability.....	42
18. Deskripsi Data indikator Responsiveness	43
19. Deskripsi Data indikator Assurance	43
20. Deskripsi Data indikator Empaty	44
21. Deskripsi Data Total Variabel kepuasan Tamu Y	45
22. Deskripsi Frekuensi Variabel Kepuasan Tamu	46
23. Deskripsi Data indikator Kesesuaian Harapan	46
24. Deskripsi Data indikator Minat Berkunjung Kembali	47
25. Deskripsi Data indikator Kesiediaan Merekomendasikan	47
26. Hasil Uji Normalitas	49
27. Hasil Uji Homogenitas	49
28. Hasil Uji Linearitas	50
29. Koefisien Determinasi (R square).....	51
30. Nilai Signifikasi ANOVA	52
31. Koefisien regresi Coefficientsa	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. <i>Google Review</i> tentang Pelayanan Restoran.....	5
2. <i>Google Review</i> tentang Pelayanan Restoran.....	5
3. <i>Google Review</i> tentang Pelayanan Restoran.....	6
4. <i>Google Review</i> tentang Pelayanan Restoran.....	76
5. Kerangka Konseptual.....	20

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

“HOTEL” berasal dari kata *HOSPITIUM* (bahasa Latin), artinya ruang tamu. Dalam jangka waktu lama kata *hospitium* mengalami proses perubahan pengertian dan untuk membedakan antara *Guest House* dengan *Mansion House* (rumah besar), maka rumah- rumah besar disebut dengan *HOSTEL*. *Hostel* ini disewakan kepada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara waktu, yang selama menginap, para penginap dikoordinir oleh seorang host, dan para tamu yang (selama) menginap harus tunduk kepada peraturan yang dibuat atau ditentukan oleh host (*HOST HOTEL*). Menurut (Pradiatiningtyas. 2017) Hotel adalah sebagai suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan secara professional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan. Untuk meningkatkan jasa pelayanan di hotel pengaruh kualitas dari *waiter/waiterss* sangatlah berpengaruh untuk meningkatkan pelayanan di sebuah hotel.

Waiter/Waiterss adalah karyawan didalam sebuah restoran yang bertugas melayani tamu-tamu membuat tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya serta juga membersihkan restoran dan serta mempersiapkan meja makan untuk tamu.

Menurut Atmodjo dan Fauziah (2018:17) *waiter/waitress* adalah seseorang yang melayani makan minum tamu di dalam sebuah restoran dari awal hingga tamu meninggalkan restoran”. Sikap dan penampilan *waiter/waitress* akan berpengaruh pada bagaimana pelanggan berfikir tentang perusahaan dimana dia bekerja. Restoran menurut HospitalityNet (2020) adalah suatu tempat dimana makanan dan minuman disajikan kepada pelanggan dengan cara yang formal atau informal, di dalam atau di luar ruangan dengan pilihan menu yang beragam”. Restoran di hotel merupakan fasilitas tempat penyajian makanan dan minuman bagi tamu yang menginap maupun tamu yang berkunjung.

Pelayanan yang baik dari *waiter/waiterss* restoran yang membuat tamu merasa puas dengan pelayanan dapat meningkatkan penjualan makanan dan minuman dihotel, Menurut Tjiptono (2019:76), kepuasan tamu dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian. Indikator kesesuaian harapan merupakan tingkatan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan yang diharapkan oleh tamu, Minat Berkunjung Kembali merupakan kesediaan tamu untuk berkunjung Kembali, Kesediaan Merekomendasikan kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya

Salah satu yang mempengaruhi kepuasan tamu yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2014:268) merumuskan kualitas jasa atau pelayanan sebagai berikut: “Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan” (Ekonomi & Manajemen, 2018).

Pelayanan waiter/waiters restoran yang diberikan kepada tamu harus memiliki unsur seperti *Attitude* seperti bersikap sopan kepada tamu, *Grooming* seperti penampilan rapi dan murah senyum kepada semua tamu dan *Knowledge* seperti pengetahuan yang bisa menjamin tamu dengan hal memilih makanan atau minuman sesuai yang mereka harapkan. (Suyetno, 2019). Dari teori di atas maka jika kualitas pelayanan *Waiter/Waiters* tidak diperhatikan baik-baik akan mempengaruhi terhadap kepuasan tamu di Mentawai Restoran hotel Pangeran Beach Padang.

Hotel Pangeran Beach merupakan hotel kedua yang dibangun oleh Bapak Syafaruddin Dt.Pangeran setelah Hotel Pangeran City yang beralamat di jalan Dobi No. 3-5 Padang. Untuk lebih mengembangkan usaha yang telah ada dengan meningkatkan kapasitas untuk pelayanan terhadap tamu yang berkunjung, maka didirikanlah sebuah hotel baru yang diberi nama Hotel Pangeran Beach dengan klasifikasi Hotel bintang empat. Hotel Pangeran Beach oleh PT. Istano Pangeran adalah perluasan dari Hotel Pangeran City yang didirikan pada tanggal 17 April 1979. Perusahaan ini merupakan usaha swasta nasional pribumi dengan bentuk badan hukum Perseroan Terbatas (PT). Pada

mulanya perseroan ini bernama Pangeran's dengan Akte Notaris No.42 Tanggal 26 Oktober 1979 yang dibuat oleh Ismail Umay, Notaris pengganti Abdul Kadir Usman di Padang. Pada tanggal 14 September 1982 dilakukan perubahan nama dengan Akte Notaris No.107 yang dibuat oleh Deetje Djanas, SH, Notaris di Padang sejak tanggal 24 Januari 1986 memakai nama PT.Istano Pangeran.

Pada Selasa/14 Maret 2023 dan Sabtu/10 Juni 2023, peneliti melakukan wawancara 30 tamu yang berada di sekitaran Mentawai Restoran dengan pertanyaan berikut:

Tabel 1. Pertanyaan dan jawaban wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana menurut bapak/ibuk kualitas pelayanan waiters/waiterss di Mentawai Restoran di Pangeran Beach Padang?	Kualitas pelayanan kurang memuaskan
2.	Apakah waiter/waiters Mentawai Restoran sudah membuat bapak/ibuk merasa nyaman?	Adanya beberapa tamu yang merasa kurang nyaman dengan tidak mendapatkan tempat makan yang mereka inginkan
3.	Apakah waiter/waiters Mentawai Restoran merespon setiap tamu yang ingin mendapatkan bantuan/pelayanan?	Dengan restoran yang cukup ramai membuat beberapa waiter/waiterss tidak bisa merespon semua tamu
4.	Apakah waiter/waiters bisa menjamin ketepatan dalam pelayanan yang di berikan Mentawai Restoran menurut bapak/ibuk?	Adanya kesalahan mengantarkan pesanan makanan/minuman
5.	Apakah waiter/waitersnya Mentawai Restoran melakukan dengan tepat waktu?	Adanya seperti room service yang tidak tepat waktu atau makanan sudah tidak panas
6.	Apakah waiter/waiters Mentawai Restoran melayani dengan sangat ramah?	Beberapa tamu mengatakan Waiter/Waiterssnya ramah walau hanya ke orang-orang tertentu
7.	Apakah waiter/waiters Mentawai restoran sudah melayani sesuai dengan SOP atau bapak/ibuk harapkan?	Masi adanya beberapa tamu yang mengatakan beberapa Waiter/Waiterss yang tidak sesuai dengan standar hotel
8.	Apakah waiter/waiters Mentawai Restoran memberikan alat makan dan minum sesuai SOP yang diterapkan?	Alat makan sesuai tetapi alat makan mungkin perlu di

		perhatikan lagi untuk kebersihannya
9.	Apakah waiter/waiters memberikan jasa yang menjanjikan dengan harapan Bapak/Ibuk di Mentawai Restoran Pangeran Beach Padang?	Waiter/Waiterss masi belum bisa menjanjikan dengan ketepatan pelayanan
10.	Apakah waiter/waiters selalu memenuhi kebutuhan Bapak/Ibuk selama di Restoran Mentawai Pangeran Beach Padang?	Tidak semua kebutuhan tamu yang terpenuhi

Berdasarkan hasil wawancara dengan 30 tamu yang berada di Restoran Mentawai, Selasa/14 Maret dan Sabtu/10 Juni di Restoran Mentawai Hotel Pangeran Kota Padang, beberapa tamu menyatakan bahwa waiter/waiters di Mentawai restoran yang kurang peduli, ini juga terlihat di Google Review pada Gambar 1.



Gambar 1. Google Review tentang Pelayanan *Waiter/Waiterss* yang tidak ada Empati

Selanjutnya masalah kedua peneliti temukan di *Google Review*, yaitu *Waiter/Waiterss* yang kurang ramah dan tamu tidak ingin datang kembali dan merekomendasikan. Seperti yang terlihat keluhan tamu pada Gambar 2.



Gambar 2. Google Review tentang Pelayanan yang kurang Menjamin

Kemudian peneliti juga menemukan masalah seperti Gambar 3,



Gambar 3. Google Review tentang Pelayanan

Pada Gambar 3. Terdapat permasalahan *Room Service* yang tidak jelas dimana tamu meminta bantuan tetapi tidak di berikan solusi dan membuat tamu bertanya-tanya kepada *Waiter/Waiterss* dan *House keeping*.



Gambar 4. Google Review tentang Pelayanan

Dan pada gambar 4. Terdapat permasalahan orderan makanan yang diorder oleh tamu membuat tamu tidak puas dengan pelayanan yang di berikan waiter/waiterss restoran.

Berdasarkan permasalahan Hasil Pra Penelitian dan *Google Review* diatas peneliti menawarkan solusi kepada semua pihak, terutama kepada pihak hotel dalam meminimalisirkan permasalahan agar dapat meningkatkan kepuasan tamu dengan kualitas pelayanan *Waiter/Waiterss*. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penilitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Waiter/Waiterss* Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Pangeran Beach Kota Padang”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dilihat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Waiter/Waiterss yang kurang empati kepada tamu.
2. Tamu tidak merekomendasikan untuk makan di restoran
3. Waiter/Waiters yang tidak bisa memenuhi kebutuhan tamu dan kurang peduli
4. Makanan/Minuman yang disajikan tidak sesuai dengan pesanan

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, untuk lebih terarahnya peneliti membatasi penelitian ini yaitu:

1. Kualitas Pelayanan *Wwaiter/Waiterss*
2. Kepuasan Tamu
3. Kualitas Pelayanan *Waiter/Waiterss* terhadap Kepuasan Tamu di Pangeran Beach Hotel Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas pelayanan *Waiter/Waiterss* di Restoran Mentawai Pangeran Beach Hotel Padang?
2. Bagaimana Kepuasan tamu pada saat di Restoran Mentawai Pangeran Beach Hotel Padang?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas pelayanan *Waiter/Wwaiterss* terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Mentawai Pangeran Beach Hotel?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Waiter/Waiterss* terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Mentawai Pangeran Beach Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan Kualitas pelayanan *Waiter/Waiterss* di Restoran Mentawai Pangeran Beach Hotel Padang
- b. Mendeskripsikan Kepuasan tamu pada saat di Restoran Mentawai Pangeran Beach Hotel Padang
- c. Menganalisis Pengaruh Kualitas pelayanan *Waiter/Waiterss* terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Mentawai Pangeran Beach Hotel

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak Hotel

Penelitian ini memberikan informasi kepada pihak manajemen hotel agar dapat menyempurnakan kebijakan hotel, meningkatkan pengawasan melekat dan meningkatkan kehandalan *Waiter/Waiterss* di Mentawai Restoran Pangeran Beach.

2. Bagi Departemen Pariwisata

Menambah literatur dan bacaan ilmiah tentang Kualitas Pelayanan *Waiter/Waiterss* dalam meningkatkan Kepuasan Tamu.

3. Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dan menjawab keinginan tahu peneliti terkait hal yang berkaitan dengan cara kepuasan tamu melalui Kualitas Pelayanan memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Mata Kuliah Skripsi serta mengaplikasikan teori yang didapat selama perkuliahan tentang penelitian ilmiah.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan acuan untuk mengkaji lebih lanjut tentang permasalahan Kualitas pelayanan *Waiter/Waiterss* terhadap kepuasan tamu