

**TINJAUAN ETIKA, KEPERIBADIAN, *GROOMING* DAN
RESPONSIVENESS WAITER DALAM PELAYANAN
BREAKFAST DI MENTAWAI RESTAURANT HOTEL
PANGERAN BEACH PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains
Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang*



**RIZQI FLANTIKA PRATAMA
17135179**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

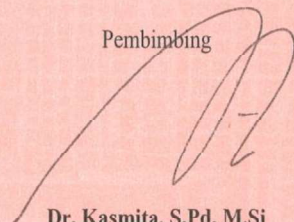
TINJAUAN ETIKA, KEPERIBADIAN, *GROOMING*, DAN
RESPONSIVENESS WAITER DALAM PELAYANAN *BREAKFAST* DI
MENTAWAI RESTAURANT HOTEL PANGERAN BEACH PADANG

Nama : Rizqi Flantika Pratama
NIM/BP : 17135179 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 7 November 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si
NIP. 197009242003122001

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D.
NIP.199202262020121012

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

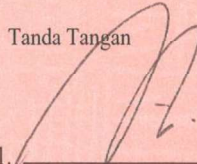
Judul : Tinjauan Etika, Kepribadian, *Grooming* dan *Responsiveness Waiter* dalam Pelayanan *Breakfast* di Mentawai Restaurant Hotel Pangeran Beach Padang
Nama : Rizqi Flantika Pratama
NIM/BP : 17135179 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 7 November 2023

Nama

Tanda Tangan


1. Ketua : Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si

1. 

2. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., MM

2. 

3. Anggota : Yuke Permata Lisna, SST, M. Par

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Rizqi Flantika Pratama
NIM/TM : 17135179 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departement : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Tinjauan Etika, Kepribadian, *Grooming* dan *Responsiveness Waiter* dalam Pelayanan *Breakfast* di Mentawai Restaurant 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

Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D.
NIP. 199202262020121012

Saya yang menyatakan,

Rizqi Flantika Pratama
NIM. 17135310

ABSTRAK

Flantika Pratama, R, 2023, Analisis Tinjauan Etika dan *Responsiveness Waiter* dalam Pelayanan *Breakfast* di Mentawai Restaurant Hotel Pangeran Beach Padang. Skripsi. D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi karena ada beberapa komplain dari tamu mengenai etika dan *Responsiveness Waiter* saat bertugas di Mentawai Restaurant Hotel Pangeran Beach Padang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis etika dan *Responsiveness Waiter* dalam pelayanan *breakfast* di Mentawai Restauan Hotel Pangeran Beach Padang.

Metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh tamu yang menginap di Hotel Pangeran Beach Padang. Teknik sampel pada penelitian ini adalah Non Probability Sampling dengan metode accidental sampling dan memperoleh sampel sebanyak 372 responden. Data yang digunakan adalah data primer dan data skunder. Pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner, dan sampel uji coba penelitian ini sebanyak 30 orang. Uji coba instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah tabulasi data dan deskriptif data.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa *Waiter* di Mentawai Restaurant Hotel Pangeran Beach padang memiliki etika (89%) dan *Responsiveness* (89%) yang baik, namun masih ada 2 s/d 3% *Waiter* yang tidak memiliki etika dan *Responsiveness* yang baik. Sebaiknya pihak Hotel Pangeran mengingatkan kepada karyawan agar memiliki etika dan *Responsiveness* yang baik saat bekerja serta memberikan pelatihan mengenai etika dan *Responsiveness* dengan narasumber pihak luar dari hotel atau perusahaan.

Kata Kunci : Tinjauan Analisis, Etika, *Responsiveness*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Tinjauan Etika, Kepribadian, *Grooming* dan *Responsiveness Waiter* dalam Pelayanan *Breakfast* di Mentawai Restaurant Hotel Pangeran Beach Padang”** sebagai syarat untuk melanjutkan penelitian skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini, peneliti tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D selaku dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah sabar dalam membimbing dan memberikan arahan, serta meluangkan waktu untuk memberikan dukungan dan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., MM selaku dosen penguji satu yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti.
5. Ibu Yuke Permata Lisna, SST, M. Par selaku penguji dua yang telah memberikan kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.

6. Staff administrasi yang telah membantu peneliti dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Kedua orang tua ayah dan ibu, serta semua keluarga besar yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh sahabat dan rekan-rekan Mahasiswa Manajemen Perhotelan yang telah memberikan dorongan dan doa kepada peneliti.
9. Pihak Hotel Pangeran Beach Padang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, Oktober 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II	11
KAJIAN TEORI.....	11
A. Kajian Teori	11
B. Kerangka Konseptual	30
C. Pertanyaan Penelitian.....	30
BAB III.....	31
METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian	32
C. Variabel Penelitian	32
D. Definisi Operasional Variabel.....	32
E. Populasi dan Sampel Penelitian	33
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	35
G. Instrumen Penelitian.....	36
H. Uji Coba Instrumen	37
I. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41

	ii
A. Hasil Penelitian	41
B. Pembahasan.....	48
BAB V.....	52
PENUTUP	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Mentawai Restaurant.....	3
Gambar 2. Respon yang Lambat dalam Pengisian menu.....	4
Gambar 3. Meja yang Belum dibersihkan.....	5
Gambar 4. Tidak ada <i>Waiter</i> yang berjaga.....	5
Gambar 5. Persiapan fisik <i>Waiter</i>	43
Gambar 6. <i>Waiter</i> yang memberikan <i>greeting</i>	44
Gambar 7. <i>Grooming Waiter</i>	45
Gambar 8. <i>Grooming Waitress</i>	46
Gambar 9. <i>Responsiveness Waiter</i>	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Survey Terhadap Tamu Hotel Pangeran Beach.....	6
Tabel 2. Jumlah tamu yang menginap tahun 2022.....	33
Tabel 3. Skala likert	36
Tabel 4. Kisi-kisi instrumen penelitian	37
Tabel 5. Penilaian Skor	39
Tabel 6. Karakteristik Jenis Kelamin	41
Tabel 7. Hasil Penelitian Persiapan Fisik.....	42
Tabel 8. Hasil Penelitian Kepribadian	43
Tabel 9. Hasil Penelitian <i>Grooming</i>	44
Tabel 10. Hasil Penelitian <i>Responsiveness</i>	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Uji Coba.....	56
Lampiran 2. Tabulasi Uji Coba.....	58
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	58
Lampiran 4. Kuisisioner Penelitian	60
Lampiran 5. Tabulasi Hasil Penelitian	62
Lampiran 6. Hasil Analisis Skor	68
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian Fakultas	70
Lampiran 8. Surat Balasan dari Hotel Pangeran Beach Padang	71
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	72

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Akomodasi adalah salah satu kebutuhan bagi para wisatawan ketika melakukan perjalanan pariwisata. Menurut Rizal Kurniansah dan Muhammad Sultan Ali (2018;41) “Akomodasi pariwisata adalah suatu tempat yang diperuntukkan untuk para wisatawan ketika berkunjung di daerah wisata, seperti hotel, villa, wisma, bungalow, maupun homestay”. Pada saat sekarang ini akomodasi yang paling sering digunakan adalah hotel. Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan (PERMENPAREKRAF, 2013).

Salah satu hotel yang berkembang di Kota Padang yaitu Hotel Pangeran Beach Padang, sebuah hotel bintang empat yang terletak di Kota Padang, Hanya beberapa menit dari jantung bisnis kota, 35 menit dari Bandara Internasional Minangkabau. Hotel ini menawarkan kesempatan yang sangat baik bagi tamu dan memberikan kemudahan menuju tempat wisata di dekatnya, termasuk Pantai Muaro Lasak yang berada di belakang hotel dan menyajikan pemandangan pantai yang indah, serta Monumen Tugu Merpati Perdamaian yang berada di bibir Pantai Padang, di samping petualangan budaya, kuliner dan luar ruangan lainnya. Hotel ini berjenis yaitu city hotel yang mana merupakan hotel milik swasta. Hotel ini merupakan hotel bintang 4 dengan bangunan 6 lantai yang memiliki 168 kamar.

Hotel Pangeran Beach Padang memiliki beberapa macam Departemen yang menjalankan operasi hotel. Salah satu department yang terdapat di Hotel Pangeran Beach Padang adalah *Food and Beverages Service Department* yang bertugas melayani tamu yang ada di *restaurant*, banquet dan bar, atau yang dikenal dengan istilah *Waiter*.

Kualitas pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, menurut Menurut Tjiptono (2016:59), menyatakan bahwa : “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Menurut Permenparekraf nomor 11 tahun 2014, usaha *restaurant* adalah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba.

Salah satu layanan unggulan yang di miliki Hotel Pangeran Beach Padang adalah Mentawai Restaurant yang buka 16 jam . *Restaurant* ini menyediakan hidangan internasional dan lokal. *Restaurant* ini juga menyediakan *breakfast*, *lunch*, *dinner*, *room service order* dan menu yang ditawarkan adalah *buffet*, *set menu*, *a’la carte*, dan *take away*.Mentawai Restaurant memiliki jamoperasional dengan pembagian sebagai berikut :

1. *Breakfast* (Sarapan Pagi) : 06.00 – 10.00
2. *Lunch* : 12.00 – 15.00

3. *Dinner* : 18.00 – 22.00
4. *A'la Carte* : 06.00 – 24.00
5. *Room Service* : 24 jam
6. *Take Away Box* : 24 jam

Breakfast di Mentawai Restaurant melayani tamu dengan pelayanan *self service*. Tamu bebas memilih menu dan boleh mengambil menu yang ada di meja *buffet* untuk mereka konsumsi. *Waiter* di Mentawai Restaurant juga harus siap dengan permintaan tamu walaupun pelayanan saat *breakfast* menggunakan pelayanan *self service*. Pelayanan tersebut dilakukan agar kualitas pelayanan di Mentawai Restaurant tetap terjaga. Mentawai Restaurant memiliki menu *breakfast* yang beraneka ragam, mulai dari hidangan pembuka, hidangan utama, hingga hidangan penutup. Menu tersebut akan selalu diganti setiap harinya oleh *Food and Beverages Product Department*. Penggantian menu tersebut bertujuan agar tamu tidak bosan saat menikmati layanan *breakfast* di Mentawai Restaurant.



Gambar 1. Mentawai Restaurant

Sumber HRD Hotel Pangeran Beach (2021)

Setelah tamu makan dan minum di *restaurant*, tamu tentu memiliki penilaian tentang *Waiter* yang bertugas, dan bagaimana cara mereka melayani

tamu, sehingga tamu akan menceritakan pengalamannya ke pada saudara dan teman temannya. Pelayanan di sebuah *restaurant* sangat mempengaruhi kredibilitas *restaurant* tersebut, untuk itu pelayanan harus selalu dievaluasi dengan baik terutama pada etika dan responsiveness *Waiter* saat bertugas. Perlunya hal tersebut untuk membuat data akurat untuk menilai dan mengevaluasi etika dan *Responsiveness Waiter*. Permasalahan yang saya temukan disaat observasi lapangan adalah berupa ulasan dari beberapa tamu yang menginap, dan juga beberapa bukti dokumentasi yang penulis kumpulkan. Permasalahan yang ada di *restaurant* sudah sering terjadi, baik berupa *buffet* yang kosong, tidak adanya *Waiter* yang berjaga, kurangnya keramah tamahan tamu, serta lambatnya *Waiter* dalam melakukan clear up pada meja tamu yang membuat tamu kurangnyaman.



Gambar 2. Respon yang lambat dalam pengisian ulang menu *breakfast*

Sumber : Dokumen Peneliti (Januari 2023)

Peneliti menemukan adanya respon yang lambat dalam pengisian ulang menu sarapan di meja prasmanan. Tamu pun langsung memberi tahu kepada *Waiter* yang berjaga untuk mengisi makanan yang telah habis. Tamu tersebut dalam keadaan tergesa karena ingin *check out* dan kembali ke kota asal.



Gambar 3. Meja yang belum dibersihkan.

Sumber : Dokumen peneliti (Januari 2023)

Berdasarkan gambar diatas, dapat terlihat bahwa meja terlihat kotor karena bekas makan tamu sebelumnya. Tamu baru kemudian masuk ke dalam *restaurant*, lalu menyuruh *Waiter* yang berjaga untuk membersihkan meja tersebut, karena tamu tersebut hanya ingin duduk di meja tersebut.



Gambar 4. Tidak adanya *Waiter* yang berjaga

Sumber : Dokumen Peneliti (Desember 2022)

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa tidak ada *Waiter* yang berjaga. Salah satu tamu yang berada di area tersebut ingin meminta kopi, tetapi *Waiter* tidak ada. Setelah beberapa saat, *Waiter* yang berjaga kembali ke area tersebut dan mendapati complaint dari tamu karena tidak berjaga di area tersebut.

Peneliti juga melakukan survey terhadap 30 orang tamu melalui mini kuesioner dan mendapatkan informasi terkait etika dan *Responsiveness Waiter* kepada tamu selama mereka mendapatkan layanan saat *breakfast*. Tanggapan tamu tersebut dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1. Hasil Survey Terhadap Tamu Hotel Pangeran Beach Padang

NO	PERTANYAAN	JUMLAH			
		YA	%	TIDAK	%
1	<i>Waiter</i> merespon permintaan dengancepat?	YA	60	TIDAK	40
		18		12	
2	Menu sarapan diisi dengan cepat?	YA	40	TIDAK	60
		12		18	
3	<i>Waiter</i> berpenampilan menarik?	YA	97	TIDAK	3
		29		1	
4	<i>Waiter</i> bersikap ramah	YA	80	TIDAK	20
		24		6	
5	Pengalaman tidak menyenangkan di <i>restaurant</i> ?	YA	50	TIDAK	50
		15		15	

Sumber : Olahan data pribadi (2023)

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan, diketahui sebanyak 60% tamu megatakan bahwa *Waiter* merespon permintaan mereka dengan cepat, namun 40% tamu mengatakan bahwa *Waiter* tidak cepat dalam menanggapi permintaan mereka. Bahkan ada beberapa tamu yang mengatakan bahwasannya *Waiter* lambat. Saat tamu meminta sesuatu kepada *Waiter*, terdapat *Waiter* yang lupa dengan apa yg diminta oleh tamu.

Menurut hasil survey yang peneliti lakukan, sebanyak 40% tamu mengatakan bahwa makanan di *buffet* cepat habis dan lambat dalam pengisiannya kembali. Salah satu tamu mengatakan kalau ia ingin memesan omellete, akan tetapi pengisian ommelete di *buffet* sangat lambat, sehingga membuat tamu tersebut terganggu.

Sebanyak 50% tamu yang melakukan *breakfast* mengalami hal yang tidak menyenangkan selama mereka berada di area *restaurant*. Salah seorang tamu mengatakan bahwa ada *Waiter* yang mengucapkan kata-kata tidak sopan terhadap sesama *Waiter*.

Berdasarkan survey yang peneliti lakukan, sebanyak 80% tamu mengatakan bahwa *Waiter* bersikap ramah, akan tetapi sebanyak 20% tamu

mengatakan hal yang sebaliknya. Sebagaimana kita ketahui, industri perhotelan sangat kental dengan istilah “Hospitality” yang mana dapat diartikan sebagai keramah-tamahan. Layanan hotel (hospitality) tidak boleh ada yang tidak baik dalam sistem pelayanannya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Tinjauan Etika dan Responsiveness Waiter dalam Pelayanan Breakfast di Mentawai Restaurant Hotel Pangeran Beach Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. *Waiter* menunjukkan respon yang lambat dalam menjalankan permintaan tamu.
2. Keterlambatan dalam pengisian ulang menu *breakfast*.
3. Kebersihan area *restaurant* yang kurang terjaga
4. Kurangnya keramah-tamahan *Waiter* kepada tamu.
5. Salah seorang tamu mengatakan bahwa ada *Waiter* yang mengucapkan kata-kata tidak sopan terhadap sesama *Waiter*.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas maka penulis membatasi masalah sebagai berikut :

1. Tinjauan etika, dan *Responsiveness Waiter* dalam melakukan pelayanan *breakfast* di Mentawai Restaurant Pangeran Hotel Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan Batasan Masalah diatas maka Rumusan Masalah dari

penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pelayanan *Waiter* saat *breakfast* di Mentawai Restaurant Pangeran Hotel Padang ditinjau dari etika ?
2. Bagaimanakah pelayanan *Waiter* saat *breakfast* di Mentawai Restaurant Pangeran Hotel Padang ditinjau dari *Responsiveness*?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meninjau *etika* dan *Responsiveness Waiter* Mentawai Restaurant Pangeran Hotel Padang dalam melakukan pelayanan *breakfast*.

2. Tujuan Khusus

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan khusus penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis *etika Waiter* Mentawai Restaurant Hotel Pangeran Beach Padang dalam melakukan pelayanan *breakfast*.
- b. Menganalisis kepribadian *Waiter* Mentawai Restaurant Hotel Pangeran Beach Padang dalam melakukan pelayanan *breakfast*.
- c. Menganalisis *Grooming Waiter* Mentawai Restaurant Hotel Pangeran Beach Padang dalam melakukan pelayanan *breakfast*.
- d. Menganalisis *Responsiveness Waiter* dalam melakukan pelayanan *breakfast*.

F. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian dan pengembangan tinjauan etika dan

Responsiveness ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Hotel Pangeran Beach Padang

Diharapkan menjadi sebuah bahan pertimbangan dan saran mengenai tinjauan etika, kepribadian, *Grooming* serta *Responsiveness Waiter* Mentawai Restaurant Hotel Pangeran Beach Padang.

b. Bagi Universitas Negeri Padang

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada pembaca dan dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk referensi penelitian mengenai operasional *restaurant*.

c. Bagi Peneliti

1) Diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti tentang profesionalisme *Waiter*.

2) Sebagai syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan, selain itu juga mendapat pengalaman didalam melaksanakan penelitian.