

**PERSEPSI TAMU TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA
BANQUET EVENT DI UNP HOTEL *AND CONVENTION*
CENTER**

SKRIPSI



Oleh

RYANDA VARELLINO

17135298

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

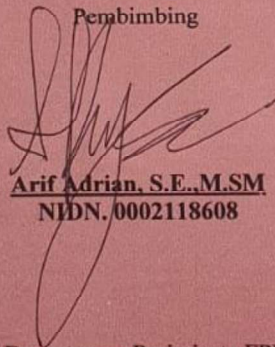
**PERSEPSI TAMU TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA
BANQUET EVENT DI UNP HOTEL AND CONVENTION CENTER**

Nama : Ryanda Varellino
NIM/BP : 17135298/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Maret 2024

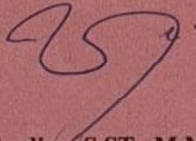
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Arif Adrian, S.E., M.SM
NIDN. 0002118608

Ketua 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 : Persepsi tamu tentang kualitas pelayanan pada banquet
event di unp hotel and convention center
Nama : Ryanda Varelino
NIM/BP : 17135298/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Maret 2024

Tim Penguji

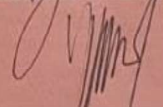
Nama

Tanda Tangan

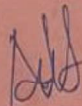
1. Ketua : Arif Adrian, S.E. M.SM

1. 

2. Anggota : Youmil Abrian, S.E, M.M

2. 

3. Anggota : Nidia Wulansari, S.E.M.M

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 : Ryanda Varellino
NIM/TM : 17135298 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Persepsi Tamu Tentang Kualitas Pelayanan Pada Banquet Event Di Unp Hotel And Convention Center” 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

Feri Ferdjan, S.ST., M.M., Ph.D.CHE
NIP. 199202262020121012

Saya yang menyatakan,



Ryanda Varellino
NIM. 17135298

Abstrak

Ryanda Varelino (2024). “Persepsi Tamu Tentang Kualitas Pelayanan Pada Banquet Event Di Unp Hotel *And Convention Center*. Skripsi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang. Pembimbing Arif Adrian, S.E.,M.S.M

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan ditemukannya permasalahan terkait kualitas pelayanan jasa *banquet* di UNP Hotel *and Convention Center*. Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan pengguna jasa *banquet* di UNP Hotel *and Convention Center*.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah tamu yang menggunakan jasa *banquet* di Hotel *and Convention Center*. Sampel penelitian berjumlah 99 orang konsumen dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala *likert* yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS 25.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori cukup yaitu 56,56%, pada indikator *reliability* berada pada kategori cukup dengan persentase 48,48%, pada indikator daya tanggap berada pada kategori baik dengan persentase 40,40%, pada indikator jaminan berada pada indikator baik dengan persentase 50,50%, pada indikator *emphaty* berada pada indikator cukup dengan persentase 42,42% dan pada indikator bukti fisik berada pada kategori cukup dengan persentase 52,52%.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Jasa, Banquet.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga skripsi dengan judul **“PERSEPSI TAMU TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA BANQUET EVENT DI UNP HOTEL AND CONVENTION CENTER”**

dapat diselesaikan. Shalawat beriringan salam penulis kirimkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman kebodohan ke zaman yang berilmu pengetahuan.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Arif Adrian, S.E.,M.S.M. selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan serta arahan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Youmil Abrian, SE,M.M selaku dosen penguji satu.
4. Ibu Nidia Wulansari, S.E,M.M selaku dosen pembimbing akademik dan penguji dua .
5. Sahabat dan rekan-rekan seperjuangan yang telah banyak membantu penulis dalam berbagai hal selama masa perkuliahan.

6. Semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik. Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Padang, Maret 2024

Ryanda Varelino

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I 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 TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teori	13
B. Kerangka Konseptual	16
C. Hipotesis.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	13
A. Jenis Penelitian.....	13
B. Waktu dan Tempat Penelitian	13
C. Variabel Penelitian.....	13
A. Populasi dan Sampel Penelitian	14
B. Jenis Data dan Pengumpulan Data	16
C. Instrumen Penelitian.....	17
D. Teknik Analisis Data.....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBASAN	28
A. Hasil penelitian.....	28
B. Deskripsi Data	28
C. Pembahasan	38
BAB V PENUTUP	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran	43
Daftar Pustaka	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Jumlah Karyawan UNP Hotel Tahun 2023	5
Tabel 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	23
Tabel 3 Skala Likert	21
Tabel 4 Tingat Capaian Responden (TCR).....	23
Tabel 5. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin.....	28
Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Kunjungan ke.....	30
Tabel 9. Deskripsi data variable kualitas pelayanan	31
Tabel 10. Deskripsi penilaian kualitas pelayanan	31
Table 11. Deskripsi data indikator reliability.....	32
Tabel 12. Deskripsi penilaian reliability	33
Table 13. Deskripsi data indikator daya tanggap	34
Tabel 14. Deskripsi penilaian daya tanggap	35
Table 15. Deskripsi data indikator jaminan	36
Tabel 16. Deskripsi penilaian jaminan.....	36
Table 17. Deskripsi data indikator emphaty	37
Tabel 18. Deskripsi penilaian emphaty.....	38
Table 19. Deskripsi data indikator bukti fisik.....	39
Tabel 20. Deskripsi penilaian bukti fisik	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 UNP Hotel & <i>Convention Center</i>	2
Gambar 2 <i>Guest Complaint</i>	3
Gambar 3 <i>Guest Complaint</i>	4
Gambar 4 Kerangka Konseptual.....	15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat balasan.....	45
Lampiran 2. Tabulasi uji coba	46
Lampiran 3. Uji validitas dan reliabilitas	48
Lampiran 4. Kuesioner.....	51
Lampiran 5. Tabulasi penelitian.....	54
Lampiran 6. Statistic	59
Lampiran 7. MISDI.....	62
Lampiran 8. Dokumentasi	68

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumatera Barat merupakan salah satu daerah tujuan destinasi wisata yang cukup terkenal di Indonesia, kondisi ini merupakan salah satu hal yang mengakibatkan berkembangnya industri perhotelan di Sumatera Barat. Perkembangan ini menuntut hotel-hotel yang berada di Sumatera Barat untuk dapat memberikan pelayanan terbaik bagi setiap tamunya dengan berbagai Upaya.

Dalam sektor perhotelan, kualitas pelayanan memegang peran sentral dalam menentukan reputasi dan kesuksesan suatu hotel. Kualitas pelayanan berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan (Arianto : 2018). Layanan yang unggul tidak sekadar memenuhi harapan para tamu, tetapi juga menciptakan pengalaman yang tak terlupakan. Di tengah persaingan ketat dan harapan tinggi dari para tamu, hotel seringkali dihadapkan pada tantangan dalam menjaga dan meningkatkan mutu layanan mereka.

Dalam beberapa bentuk pelayanan yang diberikan setiap hotel memiliki keunggulan masing-masingnya, *UNP Hotel And Convention Center* sendiri memiliki keunggulan dalam segmentasi pasar yang khusus, dimana keberadaan hotel yang berada di pusat kota dan juga dalam lingkungan perkampusan membuat hotel ini memiliki keunikan dan perbedaan dalam pengelolaannya. *UNP Hotel And Convention Center* sendiri beralamat di Jalan Nusa Indah No.21, RT.04 dan RW.02, Air Tawar Barat, Kecamatan Padang

Utara, Kota Padang, Sumatera Barat. Atau tepatnya berada di tengah kampus Universitas Negeri Padang.

Gambar 1. UNP Hotel and Convention Center



Sumber : www.Booking.com 2023

Dari hasil pengamatan peneliti dan observasi yang dilakukan peneliti saat melakukan kegiatan magang, peneliti menemukan beberapa fenomena menarik dimana *UNP hotel and convention* yang berkembang dengan baik, hal ini dibuktikan dengan peningkatan jumlah tamu dari beberapa waktu belakangan yang terus mengalami peningkatan serta perubahan beberapa kebijakan manajemen dalam beberapa upaya pemasaran. Dimana selain berfokus pada penjualan kamar hotel, *UNP hotel and convention* juga meningkatkan penjualan pada bidang MICE (*Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions*) dan juga penjualan pada departemen *food and beverages*.

Peningkatan jumlah tamu tersebut diiringi dengan penambahan dan perubahan beberapa fasilitas di hotel, diantaranya kamar, *area lobby*, ruang pertemuan dan yang terakhir penambahan *sky lounge*. Beberapa perubahan dan penambahan tersebut meningkatkan jumlah tingkat kunjungan tamu ke UNP hotel dan

convention center. Berikut ini disajikan data tingkat kunjungan tamu *UNP hotel and convention center* dari bulan Oktober, November dan Desember Tahun 2023:

Tabel 1. Data Jumlah Tamu UNP hotel & *convention center* Tahun 2023

No.	Bulan	Jumlah Tamu
1.	Oktober	2.805
2	November	3.224
3	Desember	2.295
Jumlah		8.324

Sumber : *Management HRD UNP hotel & convention center*

Dari data di atas dapat terlihat tingkat jumlah kunjungan tamu di UNP hotel melebihi 2000 kunjungan tamu per bulannya. UNP hotel memiliki sebanyak 67 kamar dengan beberapa jenis kamar diantaranya *smart room, superior room, deluxe room dan suite room*. Untuk lebih jelasnya ketersediaan kamar di UNP hotel dapat terlihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2
Jenis-Jenis Kamar UNP Hotel & *Convention Center***

No.	Jenis Kamar	Jumlah Kamar	Luas Kamar
1.	<i>Smart Room</i>	24 kamar	18.25 m ²
2.	<i>Superior Room</i>	35 kamar	26.98 m ²
3.	<i>Deluxe Room</i>	7 kamar	26.98 m ²
4.	<i>Suite Room</i>	1 kamar	50.22 m ²

Sumber : *HRD UNP Hotel and Convention Center*

Ketersediaan sejumlah kamar dengan berbagai tipe kamar tersebut diharapkan manajemen untuk dapat memperoleh keuntungan yang maksimal. Selain dari penjualan kamar, pendapatan hotel lainnya diperoleh dari ketersediaan jasa *Banquet*.

Dari pengamatan peneliti, jasa *banquet* di UNP hotel juga merupakan bagian aktifitas penjualan yang berkontribusi terhadap pendapatan UNP hotel. Hal ini didukung dengan ketersediaan fasilitas yang memadai seperti yang dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 3
Meeting Room Facilities

No.	Nama <i>Meeting Room</i>	Luas	Kapasitas
1.	Singgalang <i>Ballroom</i>	1500 m ²	500 pax
2.	Singgalang 1 & 2	1000 m ²	200 pax
3.	Singgalang 3	500 m ²	50 pax
4.	Singgalang 4 & 5	1000 m ²	200 pax

Sumber : HRD UNP *Hotel and Convention Center*

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa UNP hotel memiliki 4 ruangan *meeting room* dengan kapasitas yang berbeda, seperti Singgalang *ballroom* memiliki kapasitas 500 pax, Singgalang 1 dan 2 memiliki kapasitas 200 pax dan Singgalang 3 memiliki 50 pax serta singgalang 4 dan 5 memiliki kapasitas sebanyak 200 pax. Keberadaan fasilitas dengan kapasitas ini, dimanfaatkan oleh pihak manajemen UNP hotel menjadi produk unggulan selain penginapan.

Pelayanan atau *service* dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain. Begitu juga dalam bisnis perhotelan banyak hal yang ditawarkan oleh pihak hotel itu semua merupakan produk-produk hotel. Contohnya seperti penginapan, makanan dan minuman serta pelayanan lainnya. Pelayanan *banquet* adalah salah satunya, *Banquet* adalah suatu istilah yang digunakan meliputi kegiatan pelayanan dari upacara-upacara spesial didalam perusahaan pelayanan (Suwarsono : 2010).

Pelayanan tersebut terpisah dari pelayanan makanan *restaurant*. Kegiatan pelayanan *banquet* sendiri meliputi beberapa macam acara, seperti :

- a. Makan siang bersama (*lunch*)
- b. Komperensi-komperensi
- c. *Coktail party*
- d. Resepsi pernikahan
- e. Acara makan malam (*dinner*) dan lain sebagainya.

Acara-acara yang biasa diselenggarakan pada kegiatan *banquet* adalah pesta perkawinan, ulang tahun, seminar dan rapat dan sejenisnya. Dengan kata lain fungsi dan peranan *banquet* adalah memberikan pelayanan jamuan makan berupa penyediaan makanan, penyediaan peralatan, perlengkapan makan, pengaturan susunan dan penataan meja/kursi serta menyediakan tempat/ruangan yang sesuai dengan acara yang diselenggarakan. Sehingga para tamu yang menyelenggarakan acara ataupun yang diundang dapat merasa nyaman, dan juga mendapat pelayanan yang memuaskan selama berada di hotel. Pelayanan terhadap tamu *banquet* merupakan hal penting yang perlu mendapat perhatian dari pihak manajemen, peningkatan jumlah tamu pada *banquet* idealnya mendapatkan juga peningkatan kualitas pelayanan dari pihak hotel. Peningkatan tersebut dapat terlihat pada data tabel berikut ini :

Tabel 4. Data event meeting banquet

No.	Bulan	Jumlah <i>Event</i>	Jumlah Tamu
1	Oktober	4	326
2	November	5	360

3	Desember	5	410
---	----------	---	-----

Sumber : Manajemen UNP hotel (2024)

Peningkatan jumlah tamu *banquet* menghadapi beberapa tantangan dan permasalahan yang sering terjadi, dari hasil interview awal dalam mengidentifikasi masalah ditemukan beberapa permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan terhadap tamu *banquet*. Berikut ini disajikan hasil wawancara dengan beberapa orang tamu yang menggunakan fasilitas *banquet UNP hotel and convention center*, wawancara ini peneliti lakukan saat peneliti melakukan kegiatan magang di UNP *hotel and convention center*.

Wawancara pertama dilakukan dengan tamu yang berinisial "AR" pada tanggal 21 Januari 2024:

"Saya merasa agak kecewa dengan pengaturan meja di acara tersebut. Tampaknya tidak terkoordinasi dengan baik dan terlalu sempit untuk kenyamanan kami."

"Beberapa fasilitas yang saya harapkan untuk mendukung acara kurang tersedia atau kurang terawat. Misalnya, saya tidak melihat stand mix yang kami butuhkan untuk presentasi kami, dan dekorasi taman terlihat kurang terurus."

"Kami merasa agak frustrasi karena beberapa permintaan kami tidak segera dipenuhi. Misalnya, kami meminta tambahan kursi untuk beberapa tamu yang datang tak terduga, tetapi butuh waktu cukup lama untuk mendapatkannya."

Wawancara kedua dilakukan bersama tamu yang berinisial "CM" pada tanggal 27 Januari 2024:

"Ada penambahan jumlah tamu di tengah-tengah acara kami, dan sayangnya penyediaan makanan dan tempat duduk tidak diatur dengan baik untuk menyesuaikan jumlah yang bertambah."

"Saya harus jujur, kualitas makanan yang disajikan tidak sesuai dengan harapan saya. Beberapa hidangan terasa kurang segar dan rasanya kurang memuaskan."

Wawancara ketiga dilakukan bersama tamu yang berinisial "HRR" pada tanggal 27 Januari 2024:

"Saat acara berlangsung, saya menyadari bahwa ada kekurangan staf yang merespons kebutuhan kami. Ini membuat kami merasa kurang terlayani dan sulit untuk mendapatkan bantuan jika diperlukan."

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Adanya keluhan tamu terkait fasilitas yang masih kurang memadai di UNP hotel and *convention center*
2. Adanya keluhan tamu terkait permintaan tamu yang lambat terpenuhi saat event berlangsung
3. Adanya keluhan tamu terkait dengan kualitas makanan yang disediakan
4. Masih banyaknya ditemui kekurangan karyawan saat acara event banquet berlangsung

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penelitian membatasi penelitian ini pada kualitas pelayanan pengguna jasa banquet di UNP Hotel and *Convention Center*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang belakang dan identifikasi masalah serta batasan masalah yang telah peneliti uraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah *"Bagaimana kualitas pelayanan pengguna jasa banquet di UNP Hotel and Convention Center"*.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang Kualitas pelayanan pengguna jasa banquet di UNP Hotel *and Convention Center*.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan pengguna jasa banquet di UNP Hotel *and Convention Center*.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi UNP Hotel & Convention Center

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pengelola UNP Hotel & *Convention Center*, agar lebih memperhatikan Kualitas pelayanan pengguna jasa banquet di UNP Hotel & *Convention Center*.

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Untuk menambah pengetahuan dan pertimbangan serta sebagai sumbangan pemikiran dan informasi terutama bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan tamu pengguna banquet di UNP Hotel *and Convention Center*.

3. Bagi peneliti lainnya

Dapat memberikan informasi gambaran sebagai perbandingan untuk melakukan penelitian dalam bidang pariwisata terkait kualitas pelayanan pengguna jasa banquet di UNP Hotel *and Convention Center*

4. Bagi Penulis

Untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh sarjana sains terapan. Selain itu, agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam kualitas pelayanan pengguna jasa banquet di UNP *Hotel and Convention Center*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan (Kasmir 2017). Kualitas pelayanan merupakan penyedia fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan–perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatannya. Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan (Arianto, 2018). Kualitas pelayanan sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dan perbandingan-perbandingan antara harapan pelanggan dan perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual pelayanan Sulastiyono dan Kusuma (2015).

b. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan citra organisasi sehingga citra