

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI HOTEL GRAND CENTRAL PREMIER MEDAN**

SKRIPSI



Oleh :

Rizkita Krisnandari

16135225 / 2016

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI HOTEL GRAND CENTRAL PREMIER MEDAN**

Nama : Rizkita Krisnandari
NIM/BP : 16135225/2016
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 24 Agustus 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing


Hijrivantomi Suyuthie, S.Ip, M.M
NIP. 197809032010121001

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 Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Grand Central Premier Medan
Nama : Rizkita Krisnandari
NIM/BP : 16135225/2016
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 24 Agustus 2023

Nama

Tanda Tangan


1. Ketua : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, M.M

1. 

2. Anggota : Youmil Abrian, SE, M.M

2. 

3. Anggota : Nidia Wulansari, SE, 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 : Rizkita Krisnandari
NIM/TM : 16135225 / 2016
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

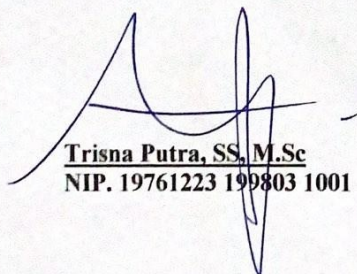
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Grand Central Premier Medan” 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 1001

Saya yang menyatakan,



Rizkita Krisnandari
NIM. 16135225

ABSTRAK

Rizkita Krisnandari (2023).“ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Grand Central Premier Medan”.Skripsi. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Jurusan Pariwisata. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa permasalahan seperti Pelayanan yang diberikan oleh karyawan FO kepada tamu sangat mengecewakan dan tergolong lama sehingga membuat banyak tamu yang complain, tamu yang membooking kamar melalui aplikasi memilih kamar *single bed* ternyata setelah sampai di hotel tersebut umuk kamar tipe single bed sudah *sold out*, adanya tamu yang komplain mengenai karyawan Receptionist yang kurang ramah kepada tamu, adanya tamu yang merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh *receptionist*, dimana tamu tersebut meminta *request* setrika sewaktu check-in kepada *receptionist* tetapi setrika tersebut tidak diantar kekamar. Tujuan penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Grand Central Premier Medan.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah tamu yang berkunjung ke Hotel Grand Central Premier Medan. Populasi dari penelitian ini sebanyak 19.890 responden. Sampel penelitian ini sebanyak 98 orang responden, Jenis teknik *non-probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive 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 kurang setuju yaitu dengan persentase 3,40%, selanjutnya pada kepuasan tamu berada pada kategori kurang setuju dengan persentase 3,40%. Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan tamu (Y) yaitu 34,6%, kemudian 65,4% dipengaruhi oleh faktor lain, Selanjutnya hasil analisis regresi linear berganda diperoleh nilai F hitung sebesar 3.567 dengan sig $0.000 < 0,05$, artinya variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu berpengaruh secara signifikan, serta diperoleh nilai t hitung sebesar 7.122 dengan sig $0.000 < 0,05$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, Hotel

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Grand Central Premier Medan”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Diploma IV (DIV) pada program studi Manajemen Perhotelan di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak diberi arahan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dra. Ernawati M.Pd, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc, selaku Ketua Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, MM selaku dosen pembimbing.
4. Bapak Youmil Abrian, SE, M.M selaku dosen penguji satu.
5. Ibu Nidia Wulansari, SE,M.M selaku dosen penguji dua.
6. Seluruh dosen Departmen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
7. Ayah, Ibu, dan keluarga tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan perhatian yang melimpah, serta doa yang tidak pernah putus dipanjatkan

untuk penulis agar tetap berada dalam limpahan rahmat dan karunia Allah SWT.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, untuk itu penulis berharap adanya kritikan dan saran yang membangun untuk hasil penelitian penulis selanjutnya. Penulis berharap supaya hasil penelitian ini nantinya akan bermanfaat bagi kita semua, atas perhatian dari semua pihak penulis ucapkan terimakasih.

Padang, Agustus 2023

Penulis,

Rizkita Krisnandari

DAFTAR ISI

<i>DAFTAR ISI</i>	<i>I</i>
<i>DAFTAR GAMBAR</i>	<i>VI</i>
<i>DAFTAR TABEL</i>	<i>VII</i>
<i>BAB I PENDAHULUAN</i>	<i>1</i>
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
<i>BAB II KAJIAN PUSTAKA</i>	<i>10</i>
A. Kajian Teori	10
B. Kerangka Konseptual.....	15
C. Hipotesis	15
<i>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</i>	<i>17</i>
A. Jenis Penelitian.....	17
B. Waktu dan Tempat Penelitian	17
C. Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	17
D. Populasi dan Sampel Penelitian	18
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	20
F. Instrumen Penelitian	21
G. Uji Coba Instrumen.....	23
H. Teknik Analisis Data.....	26
I. Uji Persyaratan Analisis.....	27
J. Penguji Hipotesis.....	28
<i>BAB IV</i>	<i>32</i>
1. Deskripsi karakteristik.....	32
a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelaamin	32
b. karakteristik berdasarkan usia.....	32
c. Karakteristik berdasarkan kunjungan.....	33
d. karaakteristikm berdasarkan pekerjaan	33
e. Karakteristik berdasarkan pendidikan	33

2. Deskripsi hasil penelitian	
a. Deskripsi data variabel kualitas pelayanan	35
b. Deskripsi data variabel kepuasan tamu.....	46
3. Uji persyaratan analisis	57
a. Uji Normalitas.....	58
b. Uji Homogenitas	59
c. Uji Linearitas.....	59
4. Uji Persyaratan analisis.....	60
BAB V.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ulasan tamu yang menginap di Grand Central Premier	5
Gambar 2. Ulasan tamu yang menginap di Grand Central Premier	5
Gambar 3. Ulasan tamu yang menginap di Grand Central Premier	6
Gambar 4. Ulasan tamu yang menginap di Grand Central Premier	6
Gambar 5. Kerangka Konseptual	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Tamu yang menginap di Grand Central Premier	3
Tabel 2. Hasil kuesioner mini	4
Tabel 2. Jumlah Tamu yang menginap di Grand Central Premier	21
Tabel 3. Skala Likert	24
Tabel 4. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian	24
Tabel 5. Interpretasi Nilai r (Alpha Cronbach)	27

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara umum Pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dari suatu tempat ke tempat lain dengan melakukan perencanaan sebelumnya, tujuannya untuk rekreasi atau untuk suatu kepentingan sehingga keinginannya dapat terpenuhi. Sektor pariwisata berperan penting dalam pembangunan apalagi pada era *modern* saat ini. Undang – undang No.10/2009 tentang kepariwisataan, menjelaskan,” Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang di sediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”. Pada saat ini Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang mulai memperhatikan sektor wisatanya agar dapat dilirik oleh wisatawan dalam negeri maupun wisatawan asing. Salah satu kota di Indonesia yang sektor pariwisatanya semakin berkembang adalah kota medan.

Kota Medan yang terletak dibagian utara pulau Sumatera, tepatnya terletak di provinsi Sumatera Utara merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya. Medan sebagai kota metropolitan dan pintu gerbang Indonesia dibagian barat saat ini bisa dikatakan mampu berperan dalam lingkup internasional maupun nasional. industri perhotelan juga berperan penting. Menurut Sulastiyono (2011:5) “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang - orang yang melakukan perjalanan dan mampu

membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.” Kenyamanan suatu hotel dapat dilihat dari kinerja karyawan yang sangat baik dan membuat wisatawan yang berkunjung merasa puas dan senang menginap di hotel. Kepuasan tamu merupakan salah satu yang paling penting dalam menciptakan kenyamanan dan rasa puas tamu terhadap produk atau jasa yang diberikan.

Menurut Tjiptono (2016:74), kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan saat setelah menggunakan produk atas jasa. Menurut Indrasari (2019) mengatakan bahwa indikator kepuasan diantaranya yaitu: 1) kesesuaian harapan, 2) Minat berkunjung kembali, 3) Kesiapan merekomendasikan. Menurut Tjiptono & Chandra (2007:209) faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu yaitu: 1) Produk, 2) Harga, 3) promosi, 4) Lokasi, 5) pelayanan karyawan, 6) Fasilitas, dan 7) Suasana. Dengan tercapainya semua keinginan tamu maka tamu akan merasa puas pada saat menginap di hotel tersebut. Salah satu yang menjadi kepuasan untuk tamu yaitu kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu dalam memenuhi kebutuhannya.

Menurut Arianto (2018:83) Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.. Dengan indikator menurut Dzikra (2020) adalah : 1) bukti fisik, 2) kehandalan, 3) daya tanggap, 4) jaminan dan 5) perhatian.

Kebutuhan akan hotel bagi setiap orang berbeda beda sesuai dengan tujuannya kedaerah tersebut, jika orang itu adalah pebisnis maka pebisnis tersebut

ingin mendapatkan lokasi hotel yang mudah mengunjungi relasi dagangnya disekitar hotel. Oleh karena itu, seorang pengusaha memiliki hotel yang lokasinya ditengah kota, dekat perkantoran dan area pertokoan. Lain halnya dengan melakukan perjalanan, rekreasi dan *honeymoon* yang menginginkan tempat tempat yang sejuk, tidak ramai dan suasana tenang dengan terciptanya kepuasan yang diinginkan. Salah satu hotel yang memiliki keinginan untuk memberikan kepuasan tersebut adalah Grand Central Premier.

Grand Central Premier salah satu hotel yang ada dikota kota medan yang berbintang 4 (****) yang beralamat di Jl. Putri Merak Jingga No.3A, Kesawan, Kec. Medan Bar., Kota Medan, Sumatera Utara 20231, dengan jumlah kamar sebanyak 150 kamar. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini jumlah tamu yang menginap di Grand Central Premier:

Tabel 1. Jumlah Tamu yang menginap di Grand Central Premier

No	Bulan	Total	Occ%
1	Januari	1.687	75,21%
2	Februari	3.654	84,32%
3	Maret	4.361	90,11%
4	April	4.243	89,17%
5	Mei	5.945	96,01%
	Total	19.890 orang	79,77%

Sumber: HRD Grand Central Premier 2023

Berdasarkan tabel diatas tingkat kunjungan tamu di Grand Central Premier mengalami peningkatan yang cukup besar pada bulan januari sebanyak 1.687, pada bulan februari sebanyak 3,654, pada bulan maret sebnayak 4.361, pada bulan April sebanyak 4.243 dan pada bulan mei sebanyak 5.945.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan pada 15-18 juni

terdapat hasil dari kepuasan tamu, yang penulis dapatkan dari hasil penyebaran angket, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Hasil kuesioner mini

No	Indikator Kepuasan Tamu	Jawaban	
		Y	T
1	Sudah tercapainya harapan tamu?	2	18
2	Sudah terpenuhinya kebutuhan tamu?	6	14
3	Sudah tercapainya keinginan tamu?	6	14
4	Sudah tercapainya keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali?	8	12
5	Sudah tercapainya keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain?	9	11

Ket: Y: YA, T:TIDAK

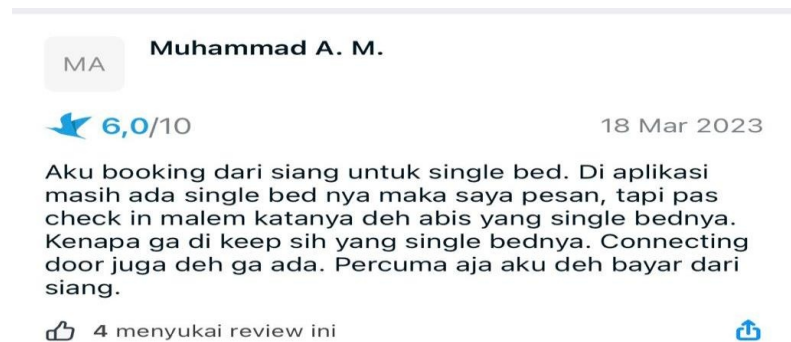
Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan hasil kuesioner yang sudah penulis sebarakan sebanyak 20 orang tamu menjelaskan bahwa untuk hasil tercapainya harapan tamu menyatakan tidak sebanyak 18 orang, terpenuhinya kebutuhan tamu menyatakan tidak sebanyak 14 orang, tercapainya keinginan tamu menyatakan tidak sebanyak 14 orang, tercapainya keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali menyatakan tidak sebanyak 12 orang dan tercapainya keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain menyatakan tidak sebanyak 11 orang.

Berdasarkan hasil dari observasi yang penulis menemukan permasalahan seperti pelayanan yang diberikan oleh FO kepada tamu sangat mengecewakan dan tergolong lama sehingga membuat banyak tamu yang komplain karna kejadian ini. Dapat dilihat dari gambar berikut ini:

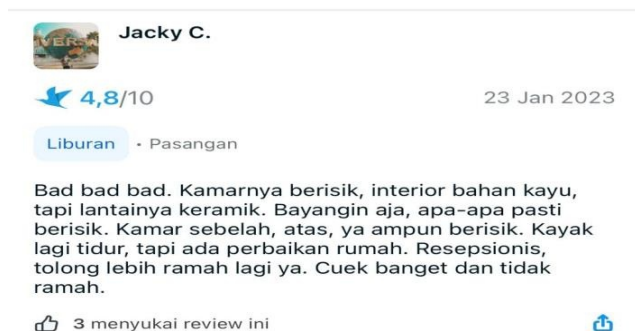
7	pelayanan di bistronya bagus, tapi sedikit mengecewakan dalam proses checkin nya tergolong lama. datang dari jam 1 baru check in jam 4 sore. semoga kedepannya proses pembersihan kamar dipercepat sehingga tidak harus lama menunggu untuk check in	3C
---	--	----

Gambar 1. Ulasan tamu yang menginap di Grand Central Premier

Selanjutnya permasalahan yang penulis dapatkan seperti tamu yang membooking kamar melalui aplikasi memilih kamar *single bed* ternyata setelah sampai di hotel tersebut umuk kamar tipe single bed sudah *sold out*, sehingga ada tamu yang merasa kurang puas dengan kinerja dari karyawan *Front Office* tersebut. Dan adanya tamu yang komplain mengenai karyawan Receptionist yang kurang ramah kepada tamu. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. Ulasan tamu yang menginap di Grand Central Premier



Gambar 3. Ulasan tamu yang menginap di Grand Central Premier

Selanjutnya permasalahan yang penulis dapatkan terkait kepuasan yaitu adanya tamu yang merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh *receptionist*, dimana tamu tersebut meminta *request* setrika sewaktu check-in kepada *receptionist* tetapi setrika tersebut tidak diantar ke kamar. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

10	sewaktu check-in sudah request setrikaan utk dikirim besok paginya jam 6, tetapi tidak tersedia. sewaktu di restoran meja sudah di clear up tapi masih ada butiran nasi, beberapa staff restoran tidak menggunakan masker
----	---

Gambar 4. Ulasan tamu yang menginap di Grand Central Premier

Urgensi dalam penelitian ini yaitu apabila kinerja FO tidak terpenuhi maka tamu akan merasa tidak puas dan tidak terpenuhi keinginan tamu sehingga tamu akan *complain* dan jika itu di biarkan akan berdampak kepada citra hotel yang menjadi buruk, serta tamu tidak akan merekomendasikan ke teman-temannya untuk menginap di Gran Central Premier. Upaya untuk meningkatkanantisipasi agar tamu tidak *complain*, maka pihak hotel harus memberikan peayanan yang baik. Penulis dapat menarik judul tentang “**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Gran Central Premier Medan**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun identifikasi masalah yang dapat disimpulkan penulis bahwa:

1. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan FO kepada tamu sangat mengecewakan dan tergolong lama sehingga membuat banyak tamu yang *complain*.

2. Tamu yang membooking kamar melalui aplikasi memilih kamar *single bed* ternyata setelah sampai di hotel tersebut umuk kamar tipe *single bed* sudah *sold out*.
3. Adanya tamu yang komplain mengenai karyawan Receptionist yang kurang ramah kepada tamu.
4. Adanya tamu yang merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh *receptionist*, dimana tamu tersebut meminta *request* setrika sewaktu check-in kepada *receptionist* tetapi setrika tersebut tidak diantar ke kamar.

C. Batasan Masalah

1. Kualitas pelayanan di Hotel Grand Central Premier Medan.
2. Kepuasan Tamu di Hotel Grand Central Premier Medan.
3. Pengaruh Kinerja *Front Office* terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Grand Central Premier Medan.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas pelayanan di Hotel Grand Central Premier Medan?
2. Bagaimana Kepuasan Tamu di Hotel Grand Central Premier Medan?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Grand Central Premier Medan?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Grand Central Premier

Medan?

2. Tujuan Khusus
 - a. Mendeskripsikan Kualitas Pelayanan di Hotel Grand Central Premier Medan.
 - b. Mendeskripsikan Kepuasan Tamu di Hotel Grand Central Premier Medan.
 - c. Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Grand Central Premier Medan.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Departemen Pariwisata

Sebagai sumbangan pemikiran bagi Universitas selaku lembaga pendidikan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang manajemen perhotelan terutama mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu.

2. Bagi Penulis.

Sebagai tambahan pengetahuan bagi penulis agar dapat membandingkan ilmu yang ada dalam perkuliahan atau teori dengan kenyataan dilapangan. Serta memberikan pengalaman dalam rangka mengimplementasikan pengetahuan penulis dibidang kualitas pelayanan terhadap Kepuasan tamu.

3. Bagi Perusahaan.

Melalui penelitian ini, diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam

pengambilan kebijakan terkait kepuasan tamu.