

**STUDI KOMPARASI KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH MAKAN
FUJA DAN RUMAH MAKAN FUJA 2**

SKRIPSI



OLEH :
SUCI PRATIWI
NIM. 14135018/2014

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**



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

Nomor : 504 /UN35.8/LT/2019
Hal : Izin Penelitian

Padang 01 Maret 2019

Yth. Pengelola Rumah Makan Fuja.
di
Padang.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan Skripsi / Tugas Akhir mahasiswa Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang yang tersebut di bawah ini :

NO.	Nama	BP/NIM	Prodi	Jenjang Program
1	Suci Pratiwi	2014/14135018	Manajemen Perhotelan	D4

Kami mohon bantuan Saudara memberi izin kepada mahasiswa tersebut di atas, untuk melakukan Penelitian di Rumah Makan Fuja 1 dan 2 mulai tanggal 04 Maret s/d 15 Maret 2019. Adapun Judul Proposal : "Studi Komparasi Kualitas Pelayanan Di Rumah Makan Fuja Dan Rumah Makan Fuja 2".

Untuk itu kami mohon kesedian Saudara Kepala/Pimpinan Rumah Makan Fuja memberi izin melaksanakan Penelitian bagi Mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.



Dr. Firda M.Pd

NIP. 19611111 198703 2 003

SURAT BALASAN

Kepada Yth. Wakil Dekan 1
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang
Di
Tempat

Dengan Hormat

Berdasarkan surat penelitian dari Wakil Dekan I tanggal 4 Maret 2019 pada dasarnya kami dari pihak Rumah Makan Fuja /2 menerima untuk melaksanakan penelitian di Rumah Makan kami.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Padang, 20 Maret 2019

Rumah Makan

Jl. Samudra Purus 1 No. 24 Padang
HP : 0812 75 329 115

Fadli
Pengelola RM Fuja /2

PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata

Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Universitas Negeri Padang

**Judul : Studi Komparasi Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Fuja dan
Rumah Makan Fuja 2**
Nama : Suci Pratiwi
NIM/BP : 14135018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Mei 2019

Disetujui oleh :

Tim Penguji

Ketua : Waryono, S.Pd, MM.Par

Anggota : Kasmita S.Pd, M.Si

Anggota : Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par

Tanda Tangan

1.

2.

3.



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Suci Pratiwi
NIM/TM : 14135018/2014
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul :

“Studi Komparasi Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Fuja dan Rumah Makan Fuja 2 ”
adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain.
Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan
menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang
berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat negara.

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

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP.19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,

Suci Pratiwi
NIM. 14135018

PERSETUJUAN SKRIPSI

STUDI KOMPARASI KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH MAKAN FUJA DAN RUMAH MAKAN FUJA 2

Nama : Suci Pratiwi
NIM/BP : 14135018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Mei 2019

Disetujui oleh :

Pembimbing I



Waryono, S.Pd, MM.Par
NIP. 19810330 200604 1 003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ucapan syukur dan terimakasih kepada tuhan semesta alam ALLAH SWT, berkat rahmatnya saya dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

Gelar ini hadiah kecil buat papa malaikat yang dikirim tuhan untukku dalam rupa seorang papa yang sangat menyayangi dan selalu melindungiku, walau papa udah kembali kepangkuan sang pencipta, kasih sayang yang papa berikan tidak akan pernah hilang dan luntur.

Ucapan terimakasih buat ibu yang selalu tegar dan sabar mendidik 10 anakmu. Untuk bang edo dan bang yudi makasih ya udah jadi pengganti papa buat kami, selalu berusaha dalam memenuhi kebutuhan kami semoga keringat dan air mata kalian menjadi amalan buat kalian dan semoga cici kelak bisa mebuat kalian bangga.

Buat saudara dan saudariku, terimakasih selalu menyemangati dan peduli sama cici, semoga kita semua selalu kompak ya...

Ucapan terimakasih buat para sahabat yang selalu ada saat ci butuh kalian. Selalu sabar menghadapi kelakuan konyol suci dan terimakasih sudah memberikan warna dalam kehidupan perkuliahan suci.

Buat teman teman dibangku perkuliahan terimakasih telah menjadi teman suci. Meski terkadang terjadi konflik konflik kecil namun semua menjadi pelajaran baru buat suci. Semoga kita semua bisa sukses dalam karir kita pilih masing masing.

Terimakasih untuk semuanya..

Padang Mei 2019

Suci Pratiwi

ABSTRAK

Suci Pratiwi. Nim: 14135018. Studi Komparasi Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Fuja dan Rumah Makan Fuja 2

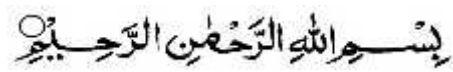
Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti tentang masih terdapatnya tamu *complain* dikarenakan kurang maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Fuja dan Rumah Makan Fuja 2. Oleh karena itu peneliti berkeinginan untuk mendeskripsikan dan membandingkan kualitas pelayanan di Rumah Makan Fuja dan Rumah Makan Fuja 2.

Penelitian ini berjenis deskriptif komparatif. Populasi dari penelitian ini adalah tamu yang pernah berkunjung di Rumah Makan Fuja dan Rumah Makan Fuja 2. Sampel yang digunakan *purposive sampling* dengan total keseluruhan 192 responden, dengan pembagian 96 responden tamu Rumah Makan Fuja dan 96 responden tamu Rumah Makan Fuja 2. Data didapat melalui kuesioner dengan skala *likert* yang validitas dan reliabilitasnya telah diuji. Teknik analisis data menggunakan uji statistik dengan *t-Test*.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan di Rumah Makan Fuja diperoleh persentase 65.65% yang berada pada kategori sangat baik, (2) Kualitas Pelayanan Rumah Makan Fuja 2 diperoleh persentase 73.96% yang sangat baik, (3) Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan di Rumah Makan Fuja dan Rumah Makan Fuja 2, maka diperoleh hasil *uji t-Test*, nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ ($1.779 < 1986$) dan *P value* ($0,77 > 0.05$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan di Rumah Makan Fuja dan Rumah Makan Fuja 2. Namun terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada indikator *reliability*, disini Rumah Makan Fuja mendapatkan poin 3,24 pada kategori baik dan Rumah Makan Fuja 2 mendapatkan poin 3,35 pada kategori sangat baik. Pada beberapa sub indikator Rumah Makan Fuja mendapatkan nilai baik yaitu di kualitas pelayanan secara tepat dan benar, dapat menangani masalah tamu dan tidak membiarkan tamu menunggu lama.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Studi Komparasi

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah. Pujian dari orang-orang yang bersyukur. Shalawat dan salam semoga senantiasa dicurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad shallallahu ‘alaihi wassallam yang diutus sebagai rahmat untuk alam semesta. Juga kepada keluarga, para sahabat dan para pengikutnya yang mengikuti petunjuknya dan mengamalkan sunnahnya sampai hari pembalasan.

Sungguh satu keutamaan dari Allah, ketika penulis diberi kemudahan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Studi Komparasi Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Fuja dan Rumah Makan Fuja 2”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pariwisata dan Ketua Program Studi D4 Manajemen Perhotelan.
3. Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par. selaku dosen penguji I yang telah memberikan kritik dan saran yang mendukung untuk kesempurnaan skripsi ini.

4. Ibu Kasmita, S.Pd, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang mendukung untuk kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang mendukung untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, MM selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dari awal masa perkuliahan hingga sampai ke masa mata kuliah skripsi ini.
7. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Rumah Makan Fuja dan Rumah Makan Fuja 2 yang telah memberikan kesempatan serta arahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga besar tercinta serta teman-teman seperjuangan D4 Manajemen Perhotelan 2014, yang telah banyak memberikan semangat dan motivasi serta doa, sehingga penulis mendapatkan semangat dan motivasi yang sangat berguna demi menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca maupun peneliti berikutnya.

Padang, Mei 2019

Suci Pratiwi
NIM. 14135018/2014

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SURAT PENYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK

KATA PENGANTARi

DAFTAR ISIiii

DAFTAR TABELvi

DARTAR GAMBARviii

DAFTAR LAMPIRANix

BAB I. PENDAHULUAN1

A. Latar belakang1

B. Identifikasi masalah.....7

C. Batasan masalah7

D. Rumusan masalah.....8

E. Tujuan penelitian.....8

F. Manfaat penelitian.....8

BAB II. KAJIAN TEORI10

A. Kajian teori.....10

1. Kualitas pelayanan10

2. Indikator kualitas pelayanan14

3. Rumah makan.....18

B. Kerangka Konseptual	20
C. Hipotesis.....	21
BAB III. METODE PENELITIAN	22
A. Jenis penelitian	22
B. Waktu dan Tempat penelitian	22
C. Variable penelitian	22
D. Definisi opetasional variable	23
E. Populasi dan Sample penelitian.....	24
1. Populasi Penelitian	24
2. Sampel Penelitian.....	26
F. Jenis data dan teknik pengumpulan data data	27
1. Jenis data	27
2. Teknik pengmpula data	28
G. Instrumen penelitian.....	28
H. Teknik Analisis data.....	30
1. Uji validitas	30
2. Uji realibilitas.....	30
I. Teknik Analisis Data.....	31
1. Metabulasi data	32
2. Deskripsi data.....	32
J. Uji Persyaratan Analisis	33
1. Uji normalitas.....	33
2. Uji Homogenitas	34

K. Pengujian Hipotesis.....	34
1. Uji <i>t-Test</i>	34
BAB IV. METODE PENELITIAN	37
A. Hasil Penelitian	37
1. Gambaran umum responden.....	37
2. Analisis deskriptif variabel penelitian.....	41
3. Deskripsi Data Perbandingan Kualitas Pelayanan Pelayanan di Rumah Makan Fuja dan Rumah Makan Fuja 2	47
4. Analisis data	52
5. Pengujian hipotesis	55
B. Pembahasan	57
1. Kualitas pelayanan di Rumah Makan Fuja	57
2. Kualitas pelayanan di Rumah Makan Fuja 2	57
3. Perbandingan Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Fuja dan Rumah Makan Fuja 2.....	58
BAB V. METODE PENELITIAN	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Tmau Berkunjung di Rumah Makan Fuja	24
Tabel 2. Jumlah Tmau Berkunjung di Rumah Makan Fuja 2	25
Tabel 3. Kisi-kisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	29
Tabel 4. Batas Interval dan Pilihan Kategori	33
Tabel 5. Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 6. Kategori Responden Berdasarkan Umur	38
Tabel 7. Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 8. Kategori Responden Berdasarkan Asal Daerah	40
Tabel 9. Kategori Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	41
Tabel 10. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	42
Tabel 11. Deskriptif perbandingan Indikator <i>Tangible</i>	43
Tabel 12. Deskriptif perbandingan Indikator <i>Empathy</i>	44
Tabel 13. Deskriptif perbandingan Indikator <i>Reliability</i>	45
Tabel 14. Deskriptif perbandingan Indikator <i>Responsivenees</i>	45
Tabel 15. Deskriptif perbandingan Indikator <i>Assurance</i>	46
Tabel 16. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 17. Deskriptif Perbandingan Kualitas Pelayanan	48
Tabel 18. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Fuja	49
Tabel 19. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Fuja 2	51
Tabel 20. Uji Normalitas	53

Tabel 21. Uji Homogenitas	54
Tabel 22. Deskriptif Group Statistik	55
Tabel 23. Uji <i>Indenpendent Samples t-Test</i>	56
Tabel 24. Perbandingan Rumah Makan	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rumah Makan Fuja	3
Gambar 2. Rumah Makan Fuja 2	3
Gambar 3. <i>Review</i> Tamu Rumah Makan Fuja	4
Gambar 4. <i>Review</i> Tamu Rumah Makan Fuja	5
Gambar 5. Kerangka konseptual Penelitian.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	64
Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian	65
Lampiran 3. Instrumen Uji Coba	66
Lampiran 4. Tabulasi Data Instrument Rumah Makan Fuja.....	70
Lampiran 5. Tabulasi Data Instrument Rumah Makan Fuja 2	74
Lampiran 6. Uji Validitas Uji Coba Instrumen Rumah Makan Fuja	78
Lampiran 7. Uji Reliabilitas Uji Coba Instrimen Rumah Makan Fuja	84
Lampiran 8. Konten Analisis Berdasarkan Situs <i>Online</i>	85
Lampiran 10. Gambar Tripadvisor Rumah Makan Fuja.....	86
Lampiran 11. Dokumentasi.....	88

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam pembangunan nasional maupun internasional. Peranan pariwisata di Indonesia sangat dirasakan manfaatnya, karena kepariwisataan menjadi kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan untuk memperbesar pendapatan Negara, memperluas lapangan pekerjaan dan peluang usaha bagi masyarakat setempat, mendorong pembangunan daerah serta memperkenalkan alam, nilai budaya dan bangsa. Salah satu aspek pendukung pariwisata adalah sarana kuliner seperti rumah makan.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 dalam Pasal 1 menjelaskan bahwa Usaha Rumah Makan adalah usaha penyediaan makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk, penyimpanan dan penyajian disuatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba.

Saat ini persaingan antar rumah makan sangatlah ketat, untuk itu rumah makan bersaing untuk menyediakan dan meningkatkan produk atau jasa yang berkualitas. Hal ini dimaksudkan agar seluruh produk dan jasa yang ditawarkan mendapatkan tempat terbaik dimata masyarakat yang memiliki peran sebagai pelanggan ataupun calon pelanggan. Salah satu pertimbangan dalam pemilihan produk atau jasa adalah kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2011: 59) “Kualitas Pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Kemudian menurut Goeth dan Davis dalam Tjiptono (2012: 51) menyatakan bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Salah satu rumah makan *seafood* yang ada di kota Padang adalah Rumah Makan Fuja yang menyediakan jasa untuk memenuhi kebutuhan dalam bentuk pelayanan berupa makanan dan minuman. Rumah makan ini terletak di jalan Samudra nomor 24, Purus Padang Barat yang cukup terkenal didaerah padang dikarenakan hidangan lautnya yang masih *fresh* dan juga memiliki rasa yang unik, selain itu rumah makan ini juga memiliki letak yang sangat strategis yaitu diseberang jalan Pantai Padang sehingga para tamu dapat menikmati makan serta mendengar suara ombak. Selain dari cita rasa dan lokasi, rumah makan juga dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik agar memberikan rasa nyaman pada tamu.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2018

Gambar 1: Rumah Makan Fuja

Sementara itu, Rumah Makan Fuja ini memiliki cabang yang lokasinya cukup berdekatan yaitu di jalan Samudra nomor 58, Purus Padang Barat. Sama halnya dengan rumah makan Fuja induk, Rumah Makan Fuja 2 juga menyuguhkan pemandangan laut dan menyediakan masakan *seafood*, namun perbedaan dari dua rumah makan ini yaitu Rumah Makan Fuja 2 yang memiliki bangunan yang terlihat lebih modern dan berlantai keramik.

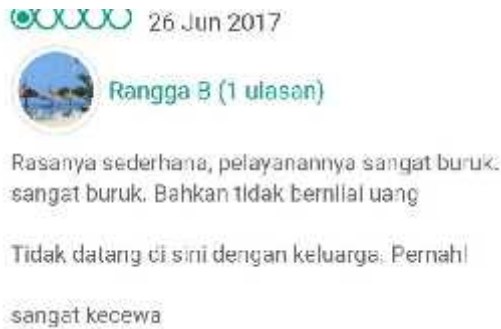


Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2018

Gambar 2: Rumah Makan Fuja 2

Berdasarkan data yang telah peneliti jabarkan, dapat dilihat bahwa kedua rumah makan ini memiliki fasilitas dan manajemen yang sama dengan pemiliknya. Namun dari hasil obeservasi yang peneliti dapatkan terdapat

beberapa kesenjangan antara harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Fuja.



Sumber: *Tripadvisor.com*, 2018.

Gambar 3. Review Tamu Rumah Makan Fuja

Berdasarkan ulasan, tamu mendapat pelayanan yang tidak menyenangkan bahkan terkesan buruk, disini tamu juga menyampaikan bahwa tidak ingin kembali lagi ke rumah makan ini. Seharusnya karyawan dirumah makan fuja memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh tamu yang datang ke rumah makan, sehingga tidak terjadi *complain* dan memberikan rasa kenyamanan kepada tamu.

Selain itu, peneliti juga menemukan adanya tamu *complain* dikarenakan pelayanan yang diberikan tidak ramah, kurangnya senyum dan rasa peduli kepada pelanggan membuat pelanggan merasa tidak nyaman berada di rumah makan ini.

Tripadvisor, Agustus 2017. Berdasarkan ulasan, menjelaskan tentang harga dari makanan tidak tertera di menu yang ditawarkan sehingga pelanggan tidak mengetahui harga dari makanan yang ia pesan dan juga saat penghitungan makanan akan dibayar tidak dijelaskan harga satuan dari menu yang dipilih, yang tertera hanya harga total belanja. Hal ini membuat tamu

merasa ragu terhadap hitungan yang telah ditetapkan oleh rumah makan sehingga menimbulkan rasa kurang percaya terhadap rumah makan.



Sumber: *Tripadvisor.com*, 2018.

Gambar 4. Review Tamu Rumah Makan Fuja

Berdasarkan ulasan, pelayanan yang diberikan sangat lama dalam menyajikan pesanan yang telah dipesan oleh pelanggan, tamu harus menunggu lama untuk bisa menyantap menu yang dipesan, dan juga pelayanan yang diberikan tidak ramah dan tidak adanya rasa peduli dari pelayan.

TripAdvisor, September 2018. Berdasarkan ulasan, tamu merasa rumah makan ini kurang begitu nyaman, karena tidak terlalu bersih dan asap dari pembuatan arang untuk bakar ikan masuk ke ruangan makan. Kemudian lahan parkirnya cukup terbatas.

Selain dari itu, peneliti juga menemukan beberapa *complain* dari ulasan situs Maps yang mendapatkan pelayanan kurang memuaskan dan terkesan buruk serta kebersihan rumah makan yang kurang terjaga. Disini juga ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan lama dan harga yang tidak tertera dengan jelas.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa pengunjung di rumah makan fuja 2 serta hasil observasi yang peneliti dapatkan dari kunjungan secara langsung di bulan oktober 2018, di rumah makan fuja 2 ditemukan masalah yang dikeluhkan seperti pelayanan yang kurang ramah, pada saat memesan makanan pelayan terkesan tidak peduli saat dipanggil dan tidak menanggapi tamu. Tidak hanya itu makanan yang dipesan sangat lama disajikan kepada tamu, sehingga tamu harus menunggu hingga 30 menit lebih untuk bisa menyantap pesanannya. Sedangkan waktu yang dijanjikan oleh rumah makan adalah 20-25 menit.

Berdasarkan masalah dan konten analisis diatas, didapati banyaknya *complain* dari pelanggan yang pernah berkunjung di kedua rumah makan ini. Pentingnya penelitian ini dilakukan karena kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak langsung bagi rumah makan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik maka akan memberikan dampak positif bagi rumah makan tersebut. Namun apabila pelayanan yang diberikan kurang baik maka hal ini akan berdampak buruk pada citra rumah makan, sehingga berkurangnya pelanggan yang akan berpengaruh terhadap pendapatan rumah makan. Oleh sebab itu peneliti berkeinginan untuk menganalisis kualitas pelayanan Rumah Makan Fuja. Sehingga dapat diketahui penyebabnya dan ditemukannya solusi dari analisa tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dijabarkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Studi Komparasi**

Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Fuja Padang dan Rumah Makan Fuja 2”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adanya tamu yang *complain* karena pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Fuja buruk di Rumah Makan Fuja.
2. Adanya tamu yang *complain* karena tidak terdapatnya daftar harga makanan di kedua rumah makan.
3. Adanya tamu yang *complain* karena menunggu pesanan yang lama pada kedua rumah makan.
4. Adanya tamu yang *complain* karena kurangnya kebersihan serta kurang ramahnya pelayanan yang diberikan di Rumah Makan Fuja .
5. Adanya tamu yang *complain* karena merasa kurang nyaman dengan asap pembakaran ikan yang masuk dan rumah makan yang terkesan kurang bersih.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari identifikasi masalah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti, yaitu:

1. Kualitas pelayanan di Rumah Makan Fuja
2. Kualitas pelayanan di Rumah Makan Fuja 2
3. Perbandingan kualitas pelayanan di Rumah Makan Fuja dan Rumah Makan Fuja 2

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan latar belakang masalah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Rumah Makan Fuja?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di Rumah Makan Fuja 2?
3. Bagaimana perbandingan kualitas pelayanan di Rumah Makan Fuja dan Rumah Makan Fuja 2?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Adapun yang menjadi tujuan umum penelitian ini adalah untuk membandingkan kualitas pelayanan di Rumah Makan Fuja dan Rumah Makan Fuja 2.

2. Tujuan khusus

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan di Rumah Makan Fuja.
- b. Mendeskripsikan kualitas pelayanan di Rumah Makan Fuja 2.
- c. Membandingkan kualitas pelayanan di Rumah Makan Fuja dan Rumah Makan Fuja 2.

F. Manfaat

1. Bagi Rumah Makan

Penelitian ini bermanfaat sebagai informasi dan pertimbangan dalam mengembangkan serta menyempurnakan kebijakan rumah makan dalam melayani pelanggan untuk dapat memberikan kepuasan yang maksimal.

2. Bagi Fakultas Pariwisata

Menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang khususnya di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan prodi Manajemen Perhotelan.

3. Bagi peleniti berikutnya

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait lainnya yang membutuhkan serta dapat menarik pengalaman secara tidak langsung.

4. Bagi penulis

Sebagai syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana. Selain itu agar penulis mengetahui masalah – masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap terori – teori yang diperoleh saat kuliah.