

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI EDOTEL
BUNDO KANDUNG SMK N 9 PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata dan Perhotelan
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



**Oleh :
LISMARNI
15135165/2015**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

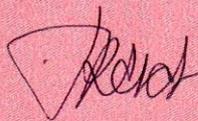
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI EDOTEL
BUNDO KANDUNG SMK N 9 PADANG**

Nama : Lismarni
NIM/BP : 15135165
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juni 2017

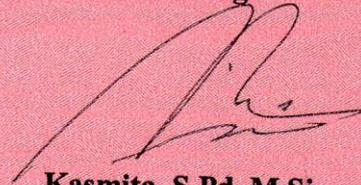
Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2 001

Pembimbing II



Kasmita, S.Pd, M.Si
NIP. 19700924 200312 2 001

Ketua Jurusan Pariwisata



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

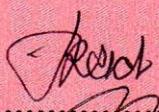
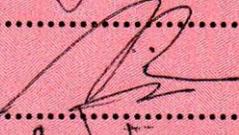
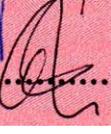
Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Didepan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Tamu di Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang

Nama : Lismarni
NIM/BP : 15135165
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juni 2017

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd 1.	
2. Sekretaris : Kasmita, S.Pd, M.Si 2.	
3. Anggota : Dra. Silfeni, M.Pd 3.	
4. Anggota : Dr. Yuliana, SP, M.Si 4.	
5. Anggota : Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par 5.	



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751)7051186 Fax .7055644
E-mail : kkunp@yahoo.co.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lismarni
NIM/BP : 15135165
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul :

“ Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Tamu di Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum dengan ketentuan yang berlaku, baik dari institusi UNP maupun di masyarakat hukum.

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

Diketahui oleh
Ketua Jurusan Pariwisata

Dra. Ira Meirina Chair M.Pd
NIP. 19620530 198803 2 001

Saya yang menyatakan




Lismarni
NIM/BP: 15135165/2015

HALAMAN PERSEMBAHAN

Barang siapa yang bertaqwa kepada Allah, Allah akan memberikan kepada orang itu jalan keluar (dari kesulitan). Dan memberikan rezeki kepadanya dari sumber/arrah yang tidak disangka-sangkanya.

(QS. Ath Thalaq :2,3)

Rabbi.....

Aku selalu memuji-Mu dengan pujian yang kekal, sebagaimana sifat kekal-Mu.

Aku memuji-Mu dengan pujian yang tiada bertepi, kecuali hanya Engkau Yang Maha Tahu.

Aku memuji-Mu dengan pujian yang tiada batas, kecuali jika Engkau yang membatasinya.

Aku selalu berusaha memuji-Mu, sebab tiada pahala yang akan didapat oleh pemuji, kecuali bersama Ridho-Mu.....

*Dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah
maka Allah akan mencukupkan keperluannya (Ath-Thalaq : 3)*

Terimakasih Rabb...

Karena Engkau tlah memperkenankan hamba tuk Jalani ujian kehidupan ini

Lika-liku kehidupan yang senantiasa menumbuhkan sebuah pengharapan dan membawa diri ini pada sebuah renungan untuk menJalani hidup yang sebentar dengan penuh kepasrahan.

Semoga setiap helaan nafas, setiap langkah kaki yang terlangkahkan, setiap deraian airmata yang pernah tertumpahkan tetap bernilai ibadah disisi-Mu Rabb....

Ampuni segala kelalaian hamba Rabb,,ampuni segala kealfaan hamba,,,,,,,,,,,,,

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, kupersembahkan dengan penuh rasa sayang dan rasa cinta, hasil goresan karya kecil ini kepada suami tercinta (Syafrizal) terima kasih atas restu dan pengertian juga dorongan semangat asat lelah melanda, terima kasih juga support dari anak-anak tercinta.

Terima kasih kepada papa (Ishak Aman) dan mama (Rosni) tersayang yang tak pernah berkurang kasih sayangnya, Uni Desniarti dan Da Fauzan, Uda Kasmin, uni Teti, Uda Haris Adinda: Lusi

dan Aprisman, juga keponakan-keponakan tercinta yang slalu mendoakan yang terbaik, Dan Alhamdulillah akhirnya bisa menamatkan kuliah dan memperoleh gelar Sarjana ini

Terima kasih untuk Ibu Novalinda, Rihendra dan Wina Asti motivator yang akhirnya membuat saya berani untuk ambil keputusan untuk kuliah lagi,

Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan Uni Asnidar dan Teddy Kurniawan, MPH 2012,2013,2014,2015

Makasih banyak buat Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama ini (Terutama Buat Bu Ira, Bu Kasmita, Bu Yuliana, Bu Silfeni, Pak Ari, Pak Waryono, Pak Youmil, Pak Aan, Pak Heru, dan seluruh Bapak/ Ibu Dosen serta staff dan karyawan Jurusan Manajemen Perhotelan UNP ..Makasih banyak atas bimbingan selama ini, semoga Allah membalas kebaikan Bapak/Ibu

Padang, Juni 2017

Lismarni

ABSTRAK

Lismarni, 2017 :Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Tamu Di Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti sewaktu menjalankan tugas mengajar sehari-hari di SMK N 9 Padang, bahwa adanya ketidakpuasan tamu terhadap kualitas pelayanan karyawan, seperti pesanan tidak sesuai dengan yang diinginkan, pelayanan karyawan kantor depan yang lambat, adanya keluhan tamu terhadap pelayanan karyawan pada saat pelayanan membersihkan kamar, Lambatnya respon karyawan pada saat permintaan pemesanan makanan, Karyawan yang tidak ramah dalam melayani tamu. Berdasarkan permasalahan diatas penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan Karyawan di Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang, (2) Mendeskripsikan kepuasan tamu menginap di Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang (3) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Karyawan terhadap kepuasan tamu di Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang.

Jenis penelitian digolongkan kepada penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh tamu yang menginap di Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang dari tahun 2013 - 2015. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, yaitu metode *sampling* yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap populasi untuk dipilih menjadi sampel, dengan menggunakan sampel *insidental* yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan kategori cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner (angket) dengan menggunakan *skala Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskripsi dan korelasi dengan bantuan Program Komputer SPSS versi 21.00.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan Karyawan berada pada kategori baik dan cukup masing-masing (48%), (2) kepuasan tamu berada pada kategori baik (55%), (3) Hasil uji regresi sederhana yang digunakan diperoleh nilai $F_{37,076}$ dengan $\text{sig } 0.000 < 0.005$, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, karena besarnya nilai R^2 yang diperoleh adalah 0,274 artinya 27,4 % kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan tamu yang menginap di Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Karyawan dan Kepuasan Tamu.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Tamu di Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada 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. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang dan pembimbing 1 penulis yang telah memberikan arahan dan bimbingan
3. Ibu Kasmita, S.Pd., M.Si., selaku pembimbing II penulis yang telah memberikan arahan dan bimbingan.
4. Ibu Dr. Yuliana, S.P, M.Si, Ibu Dra. Silfeni, M.Pd dan Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par selaku tim penguji ujian skripsi yang akan memberikan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

5. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Pimpinan dan Karyawan Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang yang telah memberikan bantuan kepada penulis pada saat penelitian untuk skripsi ini
7. Ibunda dan Ayahanda tercinta serta keluarga besar atas dorongannya baik moral yang diberikan selama ini.
8. Suami dan anak-anak tercinta atas semangat dan dorongan yang tulus dan penuh cinta.
9. Seluruh rekan-rekan D4 Manajemen Perhotelan yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Juni 2017

Penulis

Lismarni
NIM. 15135165/2015

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Peneltian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. LandasanTeori	10
1. Kualitas Pelayanan	10
a. Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
b. Faktor-faktor Penyebab Pelayan Menjadi Buruk	17
2. Kepuasan Tamu.....	18
a. Indikator Kepuasan Tamu	20
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Tamu.....	24
B. Kerangka Konseptual.....	25
C. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Tempat dan Waktu	28
C. Variabel Penelitian.....	28
D. Definisi Operasional Variabel.....	28

E.	Populasi dan Sampel Penelitian	30
1.	Populasi Penelitian	30
2.	Sampel Penelitian	31
F.	Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	32
1.	Jenis Data	32
2.	Teknik Pengumpulan Data	33
G.	Instrumen Penelitian	33
H.	Uji Coba Instrumen	36
1.	Uji Validitas	36
2.	Uji Reliabilitas.....	37
I.	Teknik Analisis Data.....	39
1.	Menentukan Distribusi Frekuensi Data.....	39
2.	Menentukan Pengkategorian Data hasil Penelitian	39
J.	Uji Persyaratan Analisis.....	42
1.	Uji Normalitas	42
2.	Uji Homogenitas	42
K.	Pengujian Hipotesis	41
1.	Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	42

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Deskripsi Data	44
1.	Deskripsi Data tentang Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Tamu	44
2.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan	45
a.	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan yang ditinjau Dari Indikator <i>Tangibles</i>	46
b.	Deskripsi Data Variabel Kualitas Karyawan Yang Ditinjau Dari Indikator <i>Realibility</i>	47
c.	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan Yang Ditinjau Dari Indikator <i>Responsiveness</i>	48
d.	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan Yang Ditinjau Dari Indikator <i>Assurance</i>	48

e.	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan Yang Ditinjau Dari Indikator <i>Empathy</i>	49
3.	Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu (Y)	50
a.	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu Yang Ditinjau Dari Indikator Tercapainya Harapan Tamu	51
b.	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu Yang Ditinjau Dari Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Tamu	52
c.	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu Yang Ditinjau Dari Indikator Tercapainya Keinginan Tamu.....	52
d.	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu Yang Ditinjau Dari Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa Itu Kembali	53
e.	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu Yang Ditinjau Dari Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Produk atau Jasa Kepada Orang Lain	54
B.	Analisis Data	55
1.	Uji Normalitas	55
2.	Uji Homogenitas	56
C.	Uji Hipotesis	57
1.	Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	57
D.	Pembahasan	59
1.	Kualitas Pelayanan Karyawan	59
2.	Kepuasan Tamu	61
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap kepuasan Tamu di Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang.....	63
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		
A.	Kesimpulan.....	65
B.	Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

1. **Gambar 1.** Kerangka konseptual penelitian.....27

DAFTAR TABEL

1. Jumlah Penyewaan Kamar, Jumlah Tamu dan Pendapatan Sewa Kamar Periode 2013 - 2015	5
2. Jumlah Penyewaan Kamar dan Jumlah Tamu Periode 2013 - 2015	31
3. Pilihan Jawaban Skala Likert Variabel X dan Variabel Y	33
4. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian	34
5. Hasil Analisis Validitas	37
6. Interpretasi Nilai r	38
7. Reliabilitas Kualitas Pelayanan	38
8. Reliabilitas Kepuasan Tamu	39
9. Rentang Kategori Penilaian	41
10. Deskripsi Data Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu	44
11. Deskripsi Data Tentang Klasifikasi Nilai Kualitas Pelayanan	45
12. Deskripsi Tentang Klasifikasi Nilai Indikator Bukti Nyata	46
13. Deskripsi Tentang Klasifikasi Nilai Indikator Keandalan	47
14. Deskripsi Tentang Klasifikasi Nilai Indikator Daya Tanggap	48
15. Deskripsi Tentang Klasifikasi Nilai Indikator Jaminan	49
16. Deskripsi Tentang Klasifikasi Nilai Indikator Empati	50
17. Deskripsi Data Tentang Klasifikasi Nilai Kepuasan Tamu	50
18. Deskripsi Tentang Klasifikasi Nilai Indikator Tercapainya Harapan Tamu	51
19. Deskripsi Tentang Klasifikasi Nilai Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Tamu	52
20. Deskripsi Tentang Klasifikasi Nilai Indikator Tercapainya Harapan Tamu	53
21. Deskripsi Tentang Klasifikasi Nilai Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa Itu Kembali	54
22. Deskripsi Tentang Klasifikasi Nilai Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Produk/Jasa Kepada Orang Lain	55
23. Hasil Uji Normalitas	56
24. Hasil Uji Homogenitas	56
25. Hasil Uji Anova	57
26. Hasil Uji R Square	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Uji coba penelitian	70
Lampiran 2. Data Uji coba penelitian	75
Lampiran 3. Uji Validitas Data Uji Coba Penelitian.....	77
Lampiran 4. Uji Reliabilitas Data Uji Coba Penelitian.....	83
Lampiran 5. Angket Penelitian	84
Lampiran 6 . Data Penelitian.....	89
Lampiran 7. Klasifikasi Skor	92
Lampiran 8. Foto Tamu Mengisi Angket.....	128

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan lembaga pendidikan pada jenjang menengah yang lebih menekankan lulusan yang memiliki bekal keterampilan dan dipersiapkan memasuki dunia kerja. Tamatan SMK mempunyai peluang kerja yang sangat jelas setelah mereka lulus. Selain itu, siswa lulusan SMK yang ingin memperdalam ilmu dan keterampilannya bisa melanjutkan studinya ke perguruan tinggi sesuai dengan jurusan dan keahliannya, sehingga keterampilan yang mereka miliki akan semakin meningkat. SMK N 9 Padang sebagai salah satu sekolah kejuruan bidang pariwisata mempunyai Visi : Unggul dalam pendidikan Pariwisata, Berprestasi berdasarkan IMTAQ (Iman dan Taqwa), Berwawasan Lingkungan dan mampu bersaing di tingkat internasional, Sedangkan Misi dari SMK N 9 Padang adalah :

1. Meningkatkan Mutu Pendidikan dan Pelatihan yang memenuhi Standar Kompetensi Internasional .
2. Menghasilkan tamatan yang kreatif dan inovatif dalam bidang akomodasi perhotelan, jasa boga dan patiseri.
3. Menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan yang berdasarkan nilai Budaya, agama dengan mengikuti perkembangan IPTEK.
4. Menyelenggarakan pendidikan berbudaya lingkungan

5. Meningkatkan hubungan kerjasama sekolah dengan DUDI dan Intansi lain yang memiliki standar Internasional.
6. Menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008
7. Melengkapi sarana dan prasarana sesuai standar nasional pendidikan.
8. Menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan dengan *Curriculum Based Training dan Product Based Learning* sebagai wujud nyata dalam menghasilkan *product* yang sesuai.

Sejalan dengan hal tersebut maka selain untuk mendukung penyediaan sarana akomodasi dan sumber daya manusia di bidang perhotelan dan restoran pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) bidang pariwisata melalui kebijakan Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan yaitu untuk meningkatkan mutu, relevansi dan daya saing maka mulai tahun 2003 digulirkan Program *Hotel Training*. *Hotel Training* merupakan model pendidikan professional di bidang perhotelan dan restoran tingkat SMK dan kompetensi lanjutan yang menghasilkan lulusan dengan standar internasional melalui pengelolaan hotel sekolah atau hotel *partner* sekolah (Direktorat Dikmenjur, 2005). Program *Hotel Training* selain tempat praktek siswa, pusat pengujian (*Testing Center*) kompetensi bidang perhotelan dan restoran serta pusat promosi tenaga perhotelan dan restoran. *Hotel Training* juga merupakan salah satu bentuk usaha mandiri bagi sekolah dalam bentuk unit produksi (*teaching factory*) untuk dapat memberikan keuntungan secara bisnis guna kelangsungan usahanya dalam menutupi biaya-biaya operasionalnya secara

mandiri dan peningkatan kesejahteraan masyarakat sekolah juga turut serta membantu pendanaan untuk biaya-biaya operasional sekolah

Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang sebagai salah satu dari hotel training yang mana hotel tersebut dijadikan tempat siswa melaksanakan praktek. Edotel Bundo Kandung pada awal beroperasi hanya dengan 5 kamar di lantai 2 dan berkembang hingga saat ini memiliki 21 kamar, dengan type kamar *Standart*, *Superior*, *Deluxe* dan 1 kamar *Suite* dan memiliki 2 buah *Meeting Room* yang diberi nama *Rangkiang Meeting Room* yang terletak dilantai 1 dengan kapasitas 75 *pax* dan lantai 2 dengan kapasitas 100 *pax*. Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang juga memiliki 1 buah restoran. Edotel Bundo Kandung berada satu lokasi dengan SMK N 9 Padang memiliki 3 departemen yang mendukung berjalannya operasional hotel, Departemen tersebut yaitu: *Front Office Department*, *Food and Beverage Department* dan *Housekeeping Department*. Seperti usaha lainnya yang dikelola dengan tujuan bisnis maka dalam kegiatan operasional agar berjalan lancar dan berkesinambungan. *Hotel Training* tentu harus terus meningkatkan kualitas pelayanan dan mampu bersaing dalam memasarkan produk. Begitu juga dengan Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan tamu dan dapat memberi citra yang positif bagi Edotel.

Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan

(Tjiptono, 2001). Definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kepuasan Tamu menurut Kotler dan Keller (2007:177) adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dirasakan terhadap kinerja yang diharapkan.” Kepuasan tamu adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). “Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.” Hal-hal yang menjadi penentu kepuasan pelanggan terlihat dari lima indikator kepuasan pelanggan yaitu tercapainya harapan/tujuan pelanggan datang ke hotel, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, adanya keinginan untuk memakai produk/jasa itu

kembali, dan adanya keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa hotel kepada orang lain.

Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang memiliki lokasi yang sangat strategis, terletak ditengah Kota Padang yang beralamat di jalan Bundo Kandung No 18 Padang, hal ini bisa menjadi nilai tambah bagi Edotel untuk menarik minat tamu untuk memilih menginap di Edotel. Rata-rata pertahun tamu yang menginap pada Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang semenjak tahun 2013-2015 yaitu sebanyak 47.05% dari total kamar yang tersedia yaitu 21 kamar. Tingginya tingkat persaingan hotel yang ada di Kota Padang mempengaruhi tingkat penyewaan dan pendapatan sewa kamar Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Jumlah Penyewaan Kamar, Jumlah Tamu dan Pendapatan Sewa Kamar Periode Tahun 2013 - 2015

Tahun	Jumlah Penyewaan Kamar	Jumlah Tamu	Pendapatan Sewa Kamar (Dalam Rupiah)
2013	4056	18670	984.991.500
2014	3729	17532	905.795.000
2015	3070	15983	883.121.250

Sumber: Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang (2016)

Data pada tabel di atas terlihat tingkat penyewaan kamar dan pendapatan dari sewa kamar pada Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang tahun 2013-2015 mengalami penurunan tiap tahunnya. Selain itu sering juga adanya keluhan dari tamu, hal ini penulis ketahui setelah penulis melakukan

observasi dan penelitian awal penulis pada bulan Agustus 2016 dan hasil wawancara penulis dengan tamu yang menginap di Edotel Bundo Kandung sebanyak 30 orang. Keluhan tersebut seperti pesanan tidak sesuai dengan yang diinginkan tamu sebesar (50%), pelayanan karyawan kantor depan yang tidak cekatan karena adanya tamu yang harus menunggu ketika proses *check out* sebesar 40%) disamping itu adanya keluhan tamu pada saat tamu minta dibersihkan kamar sebesar (50%), tamu juga harus menunggu lama pada saat pemesanan makanan sebesar (40%) Ditemui juga karyawan yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan sebesar (43%).

Adanya Keluhan-keluhan dari tamu tentu akan memberikan kesan yang tidak baik bagi Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI EDOTEL BUNDO KANDUNG
SMK N 9 PADANG”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas maka dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi yaitu :

1. Menurunnya jumlah tamu dan penjualan kamar
2. Adanya keluhan tamu karena pesanan tidak sesuai dengan yang diinginkan

3. Ketepatan dan kecepatan pelayanan Karyawan Kantor depan masih lambat
4. Adanya keluhan tamu terhadap pelayanan karyawan terutama pada saat pelayanan membersihkan kamar.
5. Tamu merasa tidak puas atas lambatnya respon dari karyawan terhadap permintaan tamu seperti pemesanan makanan
6. Adanya karyawan yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, serta keterbatasan penulis maka untuk lebih terarahnya penelitian ini penulis memberikan batasan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan karyawan Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang
2. Kepuasan tamu Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang
3. Pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Karyawan di Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang
2. Bagaimanakah Kepuasan Tamu Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang terhadap Pelayanan Karyawan

3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan Karyawan terhadap kepuasan tamu di Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu di Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang

2. Tujuan Khusus

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan karyawan Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang
2. Mendeskripsikan kepuasan tamu di Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu di Edotel Bundo Kandung SMK N 9 Padang

F. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Edotel

Masukan dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh karyawan untuk mengatasi keluhan keluhan Tamu

2. Bagi Karyawan Edotel

Hasil penelitian ini bisa memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

3. Bagi Jurusan Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan khasanah bacaan ilmiah sebagai acuan bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang khususnya Jurusan Pariwisata dan Perhotelan, Program Studi Manajemen Perhotelan

4. Bagi Peneliti lain

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat sebagai bahan referensi untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

5. Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang di peroleh saat kuliah.