

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WAITER / WAITRESS
TERHADAP KEPUASAN TAMU D'CAFE RESTAURANT DI HOTEL
AXANA PADANG**

SKRIPSI

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



**Oleh :
BETRIA RAMADANI
99110/2009**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

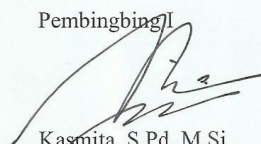
Pengaruh Kualitas Pelayanan *Waiter/Waitress* Terhadap Kepuasan Tamu D'Cafe
Restaurant Axana Hotel Padang

Nama : Betria Ramadani
NIM/ BP : 99110/ 2009
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Padang, Februari 2016

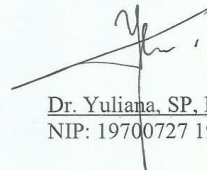
Disetujui Oleh

Pembimbing I



Kasmita, S.Pd, M.Si
NIP: 19700924 200312 2001

Pembimbing II



Dr. Yuliana, SP, M.Si
NIP: 19700727 199703 2003

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



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

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah di Pertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Waiter/Waitress* Terhadap Kepuasan
Tamu D'Cafe *Restaurant Axana Hotel* Padang
Nama : Betria Ramadani
NIM/ BP : 99110/ 2009
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

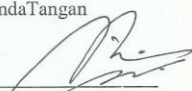
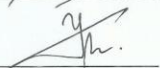
Padang, Februari 2016

Tim Penguji

Nama

TandaTangan

1. Ketua : Kasmita, S.Pd, M.Si
2. Sekretaris : Dr. Yuliana, SP, M.Si
3. Anggota : Dra. Silfeni, M.Pd
4. Anggota : Dra. Wirmelis Syarif, M.Pd

1. 
2. 
3. 
4. 



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

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Betria Ramadani
NIM/TM : 99110/2009
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Waiter/Waitress* Terhadap Kepuasan Tamu D’Cafe Restaurant Hotel Axana Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu 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
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,



Betria Ramadani
NIM. 99110

ABSTRAK

Betria Ramadani, 2016: Pengaruh Kualitas Pelayanan *Waiter/Waitress* Terhadap Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Di Hotel Axana Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti sewaktu melakukan Praktek Lapangan Industri di Hotel Axana Padang, peneliti melihat pelayanan yang diberikan di D'Cafe *Restaurant* belum sepenuhnya di berikan kepada tamu yang berkunjung yang terlihat dari: tamu merasa tidak dihargai karena pada saat karyawan melayani mereka tidak memperlihatkan raut muka yang menyenangkan, pada saat menunggu hidangan datang tamu merasa bosan karena hidangan yang terlalu lama di sajikan dan membuat tamu merasa tidak nyaman, tamu merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan food and beverage service karena karyawan tidak bisa menjelaskan dengan rinci tentang menu yang akan mereka pesan, *waiter/waitress* kurang menguasai daftar menu mulai dari makanan pembuka sampai pada makanan penutup, *waiter/waitress* belum sepenuhnya menguasai alat hidang, *waiter/waitress* yang lupa dengan *greeting*. Berdasarkan permasalahan di atas penelitian ini bertujuan untuk : (1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan *waiter/waitress* di D'Cafe *Restaurant* Hotel Axana Padang (2) Mendeskripsikan kepuasan tamu terhadap pelayanan *waiter/waitress* D'Cafe *restaurant* di Hotel Axana Padang (3) Mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan *waiter/waitress* terhadap kepuasan tamu D'Cafe *Restaurant* di Hotel Axana Padang.

Jenis penelitian ini digolongkan kepada assosiatif kuasal. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang datang berkunjung dan merasakan pelayanan dari *waiter/waitress* D'Cafe *Restaurant*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *sampling insidental* sebanyak 91 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *Likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis regresi linear sederhana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan *waiter/waitress* berada pada kategori cukup (42%), (2) Kepuasan tamu D'Cafe *Restaurant* berada pada kategori cukup (41%), (3) Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana diperoleh F_{hitung} dengan sig. $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *waiter/waitress* (X) terhadap kepuasan tamu D'Cafe *Restaurant* Axana Hotel Padang (Y) dengan R Square sebesar 0,740. Artinya Kualitas Pelayanan *waiter/waitress* mempengaruhi kepuasan tamu D'Cafe *Restaurant* sebesar 74% dan sisanya 26% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan *Waiter/Waitress* dan Kepuasan Tamu

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pujisyukur 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 Waiter/Waitress Terhadap Kepuasan Tamu D’Cafe Restaurant Di Hotel Axana Padang**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

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 terimakasih 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.
3. Ibu Dra. Silfeni, M.Pd selaku Penasehat Akademik dan Penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat berarti selama masa perkuliahan.
4. Ibu Kasmita, S.Pd, M.Si dan Ibu Dr. Yuliana, S.P, M.Si selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

5. Ibu Dra. Wirnelis Syarif, M.Pd dan Bapak Heru Pramudia, S.ST Par, selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. HRD Axana Hotel Padang yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian.
8. Kedua orang tua dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materi serta dorongan semangat.
9. Seluruh rekan-rekan Manajemen Perhotelan yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
10. Seluruh rekan-rekan kerja yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

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, Februari 2016
Penulis

Betria Ramadani
Nim. 99110/2009

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	12
1. Kualitas Pelayanan	12
2. Ruang lingkup kerja waiter/waitress	16
3. Kepuasan tamu	22
B. Kerangka Konseptual	33
C. Hipotesis.....	34
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Variabel Penelitian	35
C. Definisi Operasional Variabel.....	36
D. Tempat dan Waktu Penelitian	37
E. Populasi dan Sampel Penelitian	37
1. Populasi Penelitian.....	37
2. Sampel.....	38
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. Jenis Data	40

2. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Instrumen Penelitian.....	41
H. Uji Coba Instrumen	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas	47
I. Teknik Analisis Data.....	48
1. Mentabulasi Data	49
2. Deskripsi Data.....	49
J. Uji Persyaratan Analisis.....	50
1. Uji Normalitas.....	50
2. Uji Homogenitas	50
3. Uji Linearitas.....	51
K. Pengujian Hipotesis.....	51
1. Uji Regresi Linier Sederhana	51

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	53
1. Karakteristik Tamu Berdasarkan Negara	53
2. Karakteristik Tamu Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
3. Karakteristik Tamu Berdasarkan Umur	54
4. Karakteristik Tamu Berdasarkan Pendidikan.....	55
5. Karakteristik Tamu Berdasarkan Pekerjaan.....	56
6. Karakteristik Tamu Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	56
B. Hasil Penelitian	57
1. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan <i>Waiter/Waitress</i> (X).....	58
2. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan <i>Waiter/Waitress</i> yang di tinjau dari indikator <i>Tangible</i>	60
3. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan <i>Waiter/Waitress</i> yang di tinjau dari indikator <i>Reliability</i>	63
4. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan <i>Waiter/Waitress</i> yang di tinjau dari indikator <i>Responsiveness</i>	65

5. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan <i>Waiter/Waitress</i> yang di tinjau dari indikator <i>Assurance</i> .	68
6. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan <i>Waiter/Waitress</i> yang di tinjau dari indikator <i>Empathy</i> .	70
7. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang	73
8. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang yang ditinjau dari indikator Tercapainya Harapan Tamu	76
9. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang yang ditinjau dari indikator Terpenuhi Kebutuhan Tamu	79
10. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang yang ditinjau dari indikator Tercapainya Keinginan Tamu	81
11. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang yang ditinjau dari indikator Keinginan untuk memakai Produk/jasa itu kembali.	84
12. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang yang ditinjau dari indikator Keinginan untuk Merekomendasikan Produk/jasa kepada orang lain	88
C. Uji Persyaratan Analisis	91
1. Uji Normalitas	91
2. Uji Homogenitas	92
3. Uji Linieritas	92
D. Uji Hipotesi	93
1. Uji Regresi Linear Sederhana	94
E. Pembahasan	95

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	99
B. Saran	101

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

1. Jumlah Tamu di D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang (Juli – Desember (2015)).....	5
2. Beberapa Keluhan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang (Juli- Desember 2015).....	7
3. Jumlah Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang (Juli-Desember 2015).....	38
4. Pilihan Jawaban Skala Liker	41
5. Kisi Kisi Instrumen Penelitian	42
6. Hasil Analisis Validitas.....	46
7. Interpretasi Nilai r (<i>Alpha Cronbach</i>)	48
8. Karakteristik Tamu Berdasarkan Negara	53
9. Karakteristik Tamu Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
10. Karakteristik Tamu Berdasarkan Umur	54
11. Karakteristik Tamu Berdasarkan Pendidikan.....	55
12. Karakteristik Tamu Berdasarkan Pekerjaan.....	56
13. Karakteristik Tamu Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	58
14. Deskripsi Data Total Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress	58
15. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress	60
16. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress Ditinjau Dari Indikator <i>Tangibles</i>	61
17. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress Ditinjau Dari Indikator <i>Tangibles</i>	62
18. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Indikator <i>Reliability</i>	63
19. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress Ditinjau Dari Indikator <i>Reliability</i>	65
20. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress Ditinjau Dari Indikator <i>Responsiveness</i>	66
21. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress Ditinjau Dari Indikator <i>Responsiveness</i>	67

22. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress Ditinjau Dari Indikator <i>Assurance</i>	68
23. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress Ditinjau Dari Indikator <i>Assurance</i>	70
24. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress Ditinjau Dari Indikator <i>Empathy</i>	71
25. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress Ditinjau Dari Indikator <i>Empathy</i>	73
26. Deskripsi Data Total Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang	74
27. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang	75
28. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang Ditinjau Dari Indikator Tercapainya Harapan Tamu.....	77
29. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang Ditinjau Dari Indikator Tercapainya Harapan Tamu.....	78
30. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang Ditinjau Dari Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Tamu.....	79
31. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang Hotel Padang Ditinjau Dari Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Tamu	81
32. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang Ditinjau Dari Indikator Tercapainya Keinginan Tamu.....	82
33. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang Hotel Padang Ditinjau Dari Indikator Tercapainya Keinginan Tamu.....	84

34. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang Ditinjau Dari Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa Itu Kembali	85
35. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang Hotel Padang Ditinjau Dari Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa Itu Kembali	87
36. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang Ditinjau Dari Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Produk/Jasa kepada orang lain.....	88
37. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang Hotel Padang Ditinjau Dari Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Produk/Jasa kepada orang lain.....	90
38. Uji Normalitas.....	91
39. Uji Homogenitas	92
40. Uji Linieritas	93
41. Uji Koefisien Determinasi	94
42. Uji <i>Goodness of Fit</i> (uji f).....	95

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Konseptual Penelitian	33
2. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress.....	59
3. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress Ditinjau Dari Indikator <i>Tangibles</i>	61
4. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress Ditinjau Dari Indikator <i>Reliability</i>	64
5. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress Ditinjau Dari Indikator <i>Responsiveness</i>	67
6. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress Ditinjau Dari Indikator <i>Assurance</i>	69
7. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress Ditinjau Dari Indikator <i>Empathy</i>	72
8. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang.....	75
9. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang Ditinjau Dari Indikator Tercapainya Harapan Tamu	78
10. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang Ditinjau Dari Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Tamu.....	80
11. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang Ditinjau Dari Indikator Tercapainya Keinginan Tamu	83
12. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang Ditinjau Dari Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa Itu Kembali	86
13. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang Ditinjau Dari Indikator	

Keinginan Untuk Merekomendasikan Produk/Jasa kepada orang lain.....	89
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Uji Coba Instrumen Penelitian.....	105
2. Data Uji Coba Instrumen Penelitian	110
3. Rangkuman Analisis Validitas	112
4. Rangkuman Analisis Reliabilitas	116
5. Kuesioner Penelitian	118
6. Data Penelitian	123
7. Hasil Pengolahan Data MI Sdi	127
8. Surat Izin Penelitian dari Fakultas	140
9. Surat Izin Penelitian dari Axana Hotel Padang.....	141
10. Kartu Konsultasi	142

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan industri membawa dampak bagi kehidupan manusia terutama dunia usaha pada saat ini. Salah satunya yaitu industri pariwisata. Pariwisata semakin pesat perkembangannya tidak hanya di kota-kota yang menjadi daerah tujuan wisata utama. Kondisi ini tentu berdampak kepada munculnya persaingan di antara industri-industri tersebut, disini peran pemerintah hanya dibutuhkan untuk memberi ide bagaimana cara mengembangkan serta memajukan industri yang ada terutama dibidang industri pariwisata dan perhotelan. Pariwisata menurut Spillane (2000: 21) adalah: “Perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam, dan ilmu”.

Menurut Undang-Undang RI No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan: “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan Pemerintah Daerah”. Pariwisata baik jenis pariwisata domestik maupun pariwisata Internasional di dalamnya mengandung berbagai aspek, yaitu aspek sosiologis, psikologis, hukum, ekonomi, ekologis, dan aspek politik. Namun demikian di antara

aspek-aspek tersebut yang sering mendapat perhatian tersendiri dan dianggap penting adalah aspek ekonomi.

Menurut Dirjen Pariwisata no 14 tahun 2009 pengertian hotel adalah “suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”. Selain menginap, tamu juga memerlukan makan dan minum untuk memenuhi kebutuhan pokoknya dan juga mengharapkan pelayanan. Hotel memberikan pelayanan salah satunya tentang pelayanan *food and beverage service*, yang bertugas di *food and beverage service* adalah *waiter/waitress*.

Waiter/waitress menurut Marsum W.A (1994:90) adalah:

“Karyawan atau karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan dan peralatan makan untuk tamu berikutnya”.

Jika *waiter/waitress* tidak dapat memberikan pelayanan dengan baik dan tamu merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan maka dampaknya penjualan hotel akan menurun. Akhirnya konsumen tidak mau menggunakan jasa ini dan pada akhirnya pendapatan perusahaan menurun.

Dalam usaha perhotelan ada banyak hal yang dapat ditawarkan kepada pelanggan. Semua yang ditawarkan itu merupakan produk hotel yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada tamu-tamunya. Hal

ini sejalan dengan pendapat Irawan (2004:37) “Faktor-faktor penentu kepuasan tamu adalah kualitas pelayanan, harga, emosional faktor, biaya dan kemudahan”. Kepuasan tamu menurut Band (1991) dalam Setiyawati (2009:12) merupakan, “Suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan atau tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Hal-hal yang menjadi penentu kepuasan tamu terlihat dari empat indikator kepuasan tamu yaitu tercapainya harapan atau tujuan pelanggan datang ke hotel, terpenuhinya kebutuhan tamu, tercapainya keinginan tamu, adanya keinginan untuk memakai produk atau jasa itu kembali, dan adanya keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa hotel kepada orang lain. Sedangkan menurut Armstrong (2001:9) “Kepuasan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli, bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira”.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara hasil dari suatu produk/jasa yang dirasakan dengan harapan sebelumnya yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan seseorang, sehingga adanya keinginan untuk memperoleh jasa itu kembali.

Selain produk hotel yang menjadi faktor penentu kepuasan tamu, dibutuhkan juga kualitas pelayanan yang berperan penting dalam

memuaskan tamu, karena tamu tidak hanya membutuhkan fasilitas hotel saja melainkan tamu juga membutuhkan kualitas pelayanan dari karyawan hotel untuk memenuhi keinginannya sehingga kepuasan tamu tercapai. Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2005:121) “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan tamu serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan tamu maka akan tercapailah kepuasan tamu. Beberapa hal yang menjadi indikator kualitas pelayanan adalah *Tangible* atau bukti langsung, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan dan *Emphaty* atau empati.

Hotel Axana merupakan hotel berbintang empat (****) dan cukup berkembang yang berada di kota Padang. Dalam hotel terdapat beberapa *departement* yang saling berkaitan dalam seluruh kegiatan operasional hotel diantaranya: *departement Front office*, *departement Housekeeping*, *departement Engineering*, *departement Sales & Marketing*, *departement Accounting*, *departement HRD & security* dan *departement food and beverage*. *departement food and beverage* terbagi dua yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*. *Department food and beverage service* ialah salah satu *departement operational* yang karyawannya saling bekerjasama serta berinteraksi langsung dengan pelanggan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. *Department*

Food and Beverage ini mempunyai sebuah restaurant yang bernama D'Cafe restaurant dan mempunyai 21 orang karyawan yang mana D'Cafe restaurant adalah restaurant utama dalam hotel axana, semua tamu yang berkunjung ataupun yang menginap akan melakukan makan dan minum di D'Cafe restaurant.

Pada Tabel 1 berikut ini dapat dilihat data jumlah tamu yang datang ke D'Cafe restaurant di Axana Hotel Padang dari Bulan Juli – Desember 2015.

Tabel 1. Jumlah Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang pada bulan Juli – Desember 2015

No	Bulan	Jumlah tamu
1	Juli	2.824 orang
2	Agustus	2.315 orang
3	September	2.852 orang
4	Oktober	3.951 orang
5	November	4.455 orang
6	Desember	3.878 orang
	Jumlah	20.275 orang

Sumber :Axana Hotel Padang (2015)

Berdasarkan pengamatan peneliti saat melakukan Praktek Lapangan Industri di Axana Hotel Padang, peneliti melihat pelayanan yang diberikan di *food and beverage service* belum sepenuhnya di berikan terhadap tamu yang berkunjung. Karyawan tidak cekatan dalam memesan dan mengambil makanan sehingga membuat tamu merasa bosan menunggu, karyawan jarang menawarkan teh ataupun coffe pada saat

breakfast, Karyawan kurang menguasai daftar menu mulai dari makanan pembuka sampai pada makanan penutup. Pada saat tamu menanyakan tentang menu tersebut karyawan tidak bisa menjelaskan atau menerangkan kepada tamu tentang menu-menu yang dituliskan di daftar menu, Karyawan belum sepenuhnya menguasai alat hidang, seperti salah dalam meletakkan pasangan alat hidang sehingga pada saat menyajikan makanan ada beberapa alat hidang makanan yang tidak sesuai dengan makanan tersebut sehingga tamu *complain*. Masih banyaknya karyawan yang lupa dengan *greeting* pada saat berpapasan ataupun sedang melayani tamu. Jika ini tidak dilakukan bisa maka tamu merasa kurang dilayani. Masih adanya *waiter/waitress* yang belum menguasai menu, pada saat tamu memesan makanan yang belum pernah mereka coba dan karyawanpun tidak bisa menerangkan tentang menu tersebut akibatnya tamu tidak merasa puas. Tamu merasa tidak dihargai karena pada saat karyawan melayani mereka tidak memperlihatkan raut muka yang menyenangkan. Pada saat menunggu hidangan datang tamu merasa bosan karena hidangan yang terlalu lama di sajikan dan membuat tamu merasa tidak nyaman. Tamu merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan food and beverage service karena karyawan tidak bisa menjelaskan dengan rinci tentang menu yang akan mereka pesan.

**Tabel 2. Beberapa Keluhan Tamu Di D'Cafe Restaurant Axana Hotel
Padang Pada Bulan Juli-Desember 2015**

N=443

No	Keluhan Tamu	Jumlah	Persentase (%)
1	2	3	4
1	Pada saat tamu masuk <i>restaurant</i> , karyawan tidak melakukan <i>greeting</i>	67	15.12
2	Karyawan jarang menawarkan teh ataupun coffe pada saat <i>breakfast</i>	54	12.18
3	Karyawan tidak tahu dengan alat hiding	43	9.93
4	Karyawan tidak tahu dengan pasangan hidangan	28	6.32
5	Karyawan tidak dapat menguraikan dengan jelas tentang menu	32	7.22
6	Karyawan tidak cekatan	45	10.15
7	Karyawan tidak ramah, terkesan judes dan cemberut	28	6.32
8	Request pelanggan yang tidak terpenuhi oleh karyawan	32	7.22
9	Karyawan malas-malasan dalam melayani	46	10.38
10	Penyajian hidangan yang terlalu lama membuat tamu merasa bosan	68	15.34
	Jumlah	443	100

Sumber : Guest complaint tamu D'café Restourant axana hotel padang (2015)

Berdasarkan tabel di atas dapat peneliti simpulkan bahwa pengetahuan sangat berperan penting terhadap kelancaran standar operasional prosedur perusahaan, sehingga apabila pengetahuan dari karyawan banyak maka kinerja karyawan tentu akan baik pula maka dari itu lah penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WAITER / WAITRESS

TERHADAP KEPUASAN TAMU D'CAFE RESTAURANT DI HOTEL AXANA PADANG”.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalaah sebagai berikut:

1. *Waiter/waitress* masih belum mampu menjelaskan menu dengan baik.
2. *Waiter/waitress* masih menggunakan alat hidang yang tidak sesuai dengan fungsinya
3. *Waiter/waitress* jarang melakukan *greeting*
4. *Waiter/waitress* sering melakukan kekeliruan dalam mengantar pesanan.
5. Karyawan jarang menawarkan teh ataupun coffe pada saat *breakfast*
6. Karyawan tidak cekatan
7. Karyawan yang tidak ramah
8. Tamu merasa tidak mendapatkan layanan dengan baik.
9. Tamu merasa tidak nyaman dan bosan pada saat menunggu hidangan yang terlalu lama disajikan.
10. Tamu merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena *waiter/waitress* tidak bisa menjelaskan tentang menu.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka penelitian ini di batasi pada aspek-aspek berikut :

1. Kualitas pelayanan *waiter/waitress* di D'Cafe Restaurant Hotel Axana Padang.
2. Kepuasan tamu Hotel Axana Padang
3. Pengaruh kualitas pelayanan *waiter/waitress* terhadap kepuasan tamu di Hotel Axana Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan *waiter/waitress* di D'Cafe Restaurant Hotel Axana Padang ?
2. Bagaimanakah kepuasan tamu terhadap layanan D'Cafe restaurant di Hotel Axana Padang ?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan *waiter/waitress* di D'Cafe Restaurant Hotel Axana Padang ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan :

1. Kualitas pelayanan *waiter/waitress* di D'Cafe Restaurant Hotel Axana Padang.
2. Kepuasan tamu terhadap pelayanan *waiter/waitress* D'Cafe restaurant di Hotel Axana Padang.
3. Pengaruh kualitas pelayanan *waiter/waitress* terhadap kepuasan tamu D'Cafe Restaurant di Hotel Axana Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Sebagai informasi tentang kualitas pelayanan *waiter/waitress* dan juga perusahaan harus menyeleksi karyawan yang akan di pekerjakan di perusahaan tersebut dan memberikan pelatihan/training untuk karyawan tersebut. sehingga dapat membantu dalam pengembangan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.

2. Bagi Jurusan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna untuk sumbangan pemikiran dan informasi terutama bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan menghadapi penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan *waiter/waitress*

3. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan bacaan, bahan perbandingan, penambahan ilmu pengetahuan ataupun studi kepustakaan bagi yang memerlukan.

4. Bagi Penulis

Diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan *waiter/waitress* dan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan.