

**KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN LAUNDRY DI
PENGERAN BEACH HOTEL**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Tim Penguji Jurusan Pariwisata Sebagai

Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Serjana Sains Terapan



Oleh :

**Muhammad Falah
15135077 / 2015**

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

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji skripsi program studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Nama : Muhammad Falah
Judul : Kualitas Pelayanan Karyawan Laundry Di Pangeran Beach Hotel
Nim/BP : 15135077/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2019

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Hijriyantomi Suyuthie, S,IP,MM. 1.	
Anggota	: Dra.Ira Meirina Chair, M.Pd., 2.	
	: Waryono ,S,Pd, MM. Par, 3.	

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN LAUNDRY DI PANGERAN

BEACH HOTEL

Nama : Muhammad Falah
Nim/BP : 15135077/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

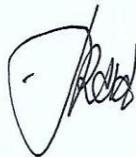
Padang, Agustus 2019

Disetujui Oleh:



Hijrivantomi Suyuthie, S.IP.MM.
NIP. 19780903 201012 1001

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan



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



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 : Muhammad Falah
NIM/TM : 15135077/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

“Kualitas Pelayanan Karyawan Laundry Di Pangeran Beach Hotel” 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 Jurusan Pariwisata

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

Saya yang menyatakan,

Muhammad Falah
NIM. 15135077

Abstrak

Muhammad Falah 2019/15135077 : Kualitas Pelayanan Karyawan Laundry Di Pangeran Beach Hotel.

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya tamu yang mengeluhkan pelayanan yang ada di hotel Pangeran *Beach* dapat dilihat di indikator kualitas pelayanan seperti Bukti fisik (*Tangibles*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsivess*), Jaminan (*Assurance*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan *laundry* di Hotel Pangeran Beach.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survey, menggunakan angket yang telah di uji validitas dan reliabilitas. Sampel penelitian berjumlah 85 orang dengan teknik menggunakan sampel jenuh. Analisis data menggunakan analais data adalah analisis deskriptif menggunakan rumus rata-rata nilai ideal (mi) dan standar deviasi (sdi)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase paling tinggi di (*Tangibles*) menunjukkan kategori cukup (56%). (*Empathy*) menunjukkan kategori cukup (63%). (*Reliability*) menunjukkan kategori cukup (78%). (*responsiveness*) (89%) menunjukkan kategori cukup (89%). (*assurance*) (89%) menunjukkan kategori baik (89%).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan,*Laundry* Hotel,*Pangeran Beach* Hotel

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “**Kualitas Pelayanan Karyawan Laundry Di Pangeran Beach Hotel**”. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.IP, MM. Selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan bantuan kepada penulis sampai selesainya skripsi ini. Selanjutnya ucapan terima kasih tidak lupa pula penulis ucapkan kepada:

1. Ibu Dra. 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 Dan Sekaligus Selaku Dosen Penguji dan Dosen Pembimbing Akademik Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Waryono, S.Pd, MM. Par, selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
4. Kak Siti staf prodi manajemen dan pegawai tata usaha Fakultas Pariwisata dan Perhotelan yang telah membantu dengan sabar dan ikhlas dalam pengurusan surat menyurat terkait dengan penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Desy Selviany selaku *HR Manager* Pangeran Beach Hotel.

6. Keluarga Papa Dan Mama, Abang, Kakak dan Melyyani yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis.
7. Terimakasih kepada teman-teman yang memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang bapak / ibu dan rekan-rekan berikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari segala kekurangan, untuk itu saran dan kritikan yang sifatnya membangun dari pembaca sangat diharapkan. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih.

Padang, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian teori	10
1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	10
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
3. Karyawan <i>HouseKeeping</i> Hotel.....	14
a. Pengertian Hotel	14
b. Pengertian <i>House Keeping</i>	15
c. Pengertian <i>Laundry</i>	16

d. Pengertian Karyawan Hotel	17
e. SOP (Standar Operasional Prosedur) <i>Laundry</i> Pangeran Beach Hotel.....	21
f. Proses Pencucian <i>Laundry</i>	22
B. Kerangka Konseptual.....	23
C. Pertanyaan Penelitian.....	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	25
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	25
C. Variabel Penelitian.....	25
D. Definisi Operasional	26
1. Kualitas pelayanan	26
E. Populasi dan Sampel Penelitian	26
1. Populasi Penelitian	26
2. Sampel Penelitian	27
F. Jenis data dan Teknik Pengumpulan data.....	27
1. Jenis Data.....	27
2. Teknik Pengumpulan Data	28
G. Instrumen Penelitian	28
H. Uji Coba Instrumen	32
1. Uji Validitas	32
2. Uji Reliabilitas.....	33
I. Teknik Analisis Data.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	36
1. Deskripsi Hotel.....	36
2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	37
3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	37
a. Deskripsi Variabel Kualitas pelayanan Karyawan	
<i>Laundry</i>	40
1) Bukti fisik (<i>Tangibles</i>).....	40
2) Empati (<i>Empathy</i>).....	43
3) Keandalan (<i>Realibility</i>).....	45
4) Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	47
5) Jaminan (<i>Assurance</i>).....	49
B. Pembahasan.....	52
a. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>).....	52
b. Empati (<i>Empathy</i>).....	52
c. Keandalan (<i>Realibility</i>).....	53
d. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	54
e. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	55

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA.....	58
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Konsumen <i>laundry</i> Tahun 2017-2018.....	4
Tabel 2. Tamu <i>laundry</i> tahun 2019.....	27
Tabel 3. Pilihan Jawaban Skala Likert Pada Variabel X.....	29
Tabel 4. Kisi-Kisi Operasional variabel penelitian.....	29
Tabel 5. Hasil Analisis Validitas.....	32
Tabel 6. Uji Reliabilitas angket.....	34
Tabel 7. Karkteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	37
Tabel 8. Analisa Variabel X	38
Tabel 9. Distribusi frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan di Hotel Pangeran Beach Padang.....	39
Tabel 10. Data Hasil Perhitungan statistik bukti fisik (<i>Tangibles</i>) Variabel Kualitas Pelayanan di Hotel Pangeran Beach Padang.....	41
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dengan Indikator Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	42
Tabel 12. Data Hasil Perhitungan statistik Empati (<i>Empathy</i>) Variabel Kualitas Pelayanan di Hotel Pangeran Beach Padang.....	43
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dengan Indikator Empati (<i>Empathy</i>).....	44

Tabel 14. Data Hasil Perhitungan statistik Keandalan (<i>Realibility</i>)	
Variabel Kualitas Pelayanan di Hotel Pangeran Beach	
Padang.....	45
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dengan	
Indikator Keandalan (<i>Realibility</i>).....	46
Tabel 16. Data Hasil Perhitungan statistik Daya Tanggap	
(<i>Responsiveness</i>) Variabel Kualitas Pelayanan di	
Hotel Pangeran Beach Padang.....	47
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dengan	
Indikator Data Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	48
Tabel 18. Data Hasil Perhitungan statistik Jaminan (<i>Assurance</i>)	
Variabel Kualitas Pelayanan di Hotel Pangeran Beach	
Padang.....	50
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dengan	
Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>).....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	25
Gambar 2. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kualitas Pelayanan(X).....	39
Gambar 3. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	42
Gambar 4. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Empati (<i>Empathy</i>)..	44
Gambar 5. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Keandalan (<i>Realibility</i>).....	46
Gambar 6. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	48
Gambar 7. Histogram Kurva Normal Sebaran Jaminan (<i>Assurance</i>).....	51

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	58
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	61
Lampiran 3. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	63
Lampiran 4. Analisis Data.....	67
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian Dari Falkultas Pariwisata Dan perhotelan.....	75
Lampiran 6. Surat Pra Penelitian di Pangeran Beach Hotel.....	76
Lampiran 7. Surat Penelitin di Pangeran Beach Hotel.....	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan hal yang tidak asing lagi dan merupakan hal yang sangat penting di zaman sekarang ini. Ketatnya persaingan kerja di bidang industri perhotelan sangat membutuhkan sumber daya manusia berkualitas dan siap untuk bergelut di dunia kerja sehingga orang yang membutuhkan pekerjaan harus membekali diri dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang cukup serta sikap disiplin yang tangguh. Oleh karena itu sebagai mahasiswa/i manajemen perhotelan yang secara langsung berhubungan dengan dunia industri harus dapat menjadi tenaga ahli yang profesional agar dapat bersaing dalam dunia kerja masyarakat pada umumnya. Di samping itu pengalaman di lapangan sebagai aplikasi nyata dari ilmu pengetahuan yang dimiliki.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset penting untuk menunjang keberhasilan suatu organisasi. SDM adalah pelaksana seluruh kebijakan organisasi sehingga perlu dibekali dengan pengetahuan yang memadai. Pentingnya sumber daya manusia ini perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen di perusahaan. Bagaimanapun majunya teknologi saat ini, namun faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi.

Hotel sebagai industri yang bergerak dibidang jasa memiliki interaksi yang tinggi dengan pelanggannya, untuk itu diperlukan SDM yang berkualitas agar hotel tersebut tetap menjadi pilihan bagi pelanggannya sehingga dapat dikatakan bahwa SDM pada hotel merupakan tolok ukur bagi kemajuan hotel.

Pada sebuah hotel, yang dikatakan sebagai SDM adalah karyawan hotel. Karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang memegang peran penting menjalankan perusahaan. Karyawan tidak hanya berperan sebagai pelaksana tetapi juga sebagai pembuat perencanaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Melayu Hasibuan (2008 : 202) yang mengemukakan bahwa “Karyawan adalah aset perusahaan karena tanpa adanya sumber daya manusia maka perusahaan tidak akan bisa berjalan, begitu juga karyawan tidak dapat menunjang kesejahteraan hidupnya tanpa adanya perusahaan sebagai tempat mencari nafkah”. Lebih lanjut Melayu Hasibuan (2008: 202) menjelaskan “Karyawan adalah aset utama perusahaan yang menjadi perencanaan dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi”. Posisi karyawan dalam suatu perusahaan dibedakan atas karyawan tetap dan karyawan kontrak dari setiap perusahaan.

Hotel Pangeran *Beach* merupakan hotel kedua yang dibangun oleh Bapak Syafaruddin. Dt setelah Hotel Pangeran *City* yang beralamat di jalan Dobi No. 3-5 Padang. Untuk lebih mengembangkan usaha yang telah ada dengan meningkatkan kapasitas untuk pelayanan terhadap tamu yang

berkunjung, maka didirikanlah sebuah hotel baru yang diberi nama Hotel Pangeran *Beach* dengan klasifikasi Hotel bintang empat.

Hotel Pangeran *Beach* merupakan salah satu PT. Istana Pangeran yang didirikan pada tanggal 17 April 1979. Perusahaan ini merupakan usaha swasta nasional pribumi dengan bentuk badan hukum Perseroan Terbatas (PT). Pada mulanya perseroan ini bernama Pangeran's dengan Akte Notaris No.42 Tanggal 26 Oktober 1979 yang dibuat oleh Ismail Umay, Notaris pengganti Abdul Kadir Usman di Padang. Pada tanggal 14 September 1982 dilakukan perubahan nama dengan Akte Notaris No.107 yang dibuat oleh Deetje Djanas, SH, Notaris di Padang sejak tanggal 24 Januari 1986 memakai nama PT. Istana Pangeran.

Dengan didirikannya Hotel Pangeran *Beach* yang baru, pada tanggal 21 Desember 1989 di jalan Ir. Juanda No. 79 Padang, diharapkan dapat teratasinya suatu masalah yaitu kekurangan jumlah kamar yang selama ini terjadi, hingga tidak banyak lagi tamu kelompok (Group) ditolak. Penolakan ini adalah untuk menghindari kondisi *Full House*, karena diperlukan “*Reserved Rooms*” untuk para pelanggan tetap.

Pangeran *Beach* Hotel mulai beroperasi dengan kondisi kamar 65 kamar siap huni. Pada tanggal 7 Juli 1991 jumlah kamar tersedia 105 kamar, sedangkan untuk *Full Operationnya* jumlah kamar akan mencapai 139 Kamar. Seiring dengan perkembangan dunia pariwisata dan kebutuhan akan kamar hotel, maka pada tahun 2006 diadakanlah penambahan kamar sehingga menjadi 176 kamar yang dibuat dengan penambahan bangunan satu

tingkat ke lantai VI. Dengan penambahan kamar dan fasilitas pendukung lainnya, maka lengkaplah Hotel Pangeran *Beach* masuk kriteria Klasifikasi Hotel Berbintang Empat yang resmi dikeluarkan oleh PHRI pada bulan Mei 2007.

Di dalam Hotel kita akan mengetahui departemen-departemen yang ada dan bergerak sesuai tugasnya masing-masing. Salah satunya yaitu departemen *House Keeping*. *Department* ini bertugas membersihkan kamar tamu dan melayani segala permintaan tamu. Selain departemen HK (*House Keeping*) ada juga departemen FO (*Front Office*) yang bertugas dan bertanggung jawab atas melayani tentang pemesanan Hotel. Kedua *department* ini sangat berperan penting dalam industry Hotel. *House Keeping* selain membersihkan kamar juga bertugas mencuci pakeian tamu dan barang-barang hotel yang berbentuk kain yang telah di pakai tamu. *Department House Keeping* yang bertugas membersihkan dan mencuci pakaian tamu yaitu bagian *section Laundry*, dari tahun 2017 sampai 2018 *Laundry* di Hotel Pangeran Beach ini semakin menurun seperti tabel di bawah ini:

Tabel 1. Daftar Konsumen *laundry* Tahun 2017-2018

Tahun 2017 dan 2018		
Bulan	2017	2018
Jan	129 Orang	130 Orang
Feb	125 Orang	115 Orang
Mar	128 Orang	126 Orang
Apr	118 Orang	70 Orang
Mai	96 Orang	90 Orang
Jun	89 Orang	100 Orang
Jul	92 Orang	105 Orang
Agst	130 Orang	72 Orang

Sep	139 Orang	78 Orang
Okt	101 Orang	90 Orang
Nov	115 Orang	88 Orang
Des	150 Orang	120 Orang
Total	1,412 Orang	1,184 Orang

Sumber :Laundry departemen Pangeran Beach Hotel 2019.

Berdasarkan pengalaman yang peneliti lakukan saat pli 2 di *Laundry* Pangeran Beach Padang banyak masalah di temui seperti dibawah ini:

Pertama, Karyawan *laundry* tidak melakukan penyotiran pakaian tamu saat akan di cuci, Pada dasar nya SOP Hotel Pangeran Beach pada saat penyotiran pakaian tamu harus dipisah-pisah dengan sesuai warna pakaian agar tidak luntur.

Kedua, Karyawan *laundry* saat memakai bahan chemical atau bahan pencuci pakaian tidak menggunakan sesuai aturan, melainkan asal-asalan, disini karyawan tidak juga memakai gelas ukur untuk menuangkan chemical melainkan pakai nalar saja.

Ketiga, Karyawan *laundry* juga tidak memakai baju seragam, yang telah disiapkan oleh Hotel Pangeran *Beach* Padang, karyawan *laundry* tidak mematuhi SOP Hotel Pangeran Beach, yang memakai seragam yang telah di sediakan melainkan memakai pakaian yang di bawa dari rumah masing-masing.

Keempat, Karyawan *laundry* tidak banyak mengetahui cara menggunakan mesin pencuci, mesin dry cleaning yang ada di *laundry*, mengakibatkan mesin cepat hangat dan menjadi rusak.

Kelima, Karyawan *laundry* kurang cepat saat mencuci pakaian tamu, mengakibatkan tamu menunggu lama, Karyawan *laundry* lebih sering melalaikan pekerjaan dan mengakibatkan tamu menunggu lama.

Keenam, Kurang telitinya karyawan *laundry* saat pembuatan *bill* pembayaran tagihan dan mengakibatkan tamu juga menunggu lama, karena karyawan *laundry* lebih menunggu karyawan yang bisa membuat *bill*.

Beberapa masalah yang telah di deskripsikan dapat dilihat betapa pentingnya arti pelayanan bagi sebuah Hotel. Apabila pelayanan yang diberikan tidak dapat membuat tamu merasa puas akan berdampak pada komplain tamu tentang pelayanan yang diberikan oleh karyawan *laundry*. Dari latar belakang diatas penulis tertarik meneliti tentang seberapa kualitas pelayanan karyawan *laundry* di Pangerang Beach Padang, sehingga dapat diketahui faktor mana saja memberikan dampak negatif maupun positif kepada tamu.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis ingin mengadakan penelitian dengan judul: “**KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN LAUNDRY PANGERAN BEACH HOTEL PADANG**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Karyawan *laundry* tidak melakukan penyotiran pakaian tamu saat akan di cuci.

2. Karyawan *laundry* saat memakai bahan chemical atau bahan pencuci pakaian tidak menggunakan sesuai aturan, melainkan asal-asalan.
3. Karyawan *laundry* juga tidak memakai baju seragam, yang telah disiapkan oleh Pangeran *Beach* Hotel Padang.
4. Karyawan *laundry* tidak banyak mengetahui cara menggunakan mesin cuci dan mesin press yang ada di *laundry*.
5. Karyawan *laundry* kurang cepat saat mencuci pakaian tamu, mengakibatkan tamu menunggu lama.
6. Kurang telitinya karyawan *laundry* saat pembuatan *bill* pembayaran tagihan.

C. Batasan Masalah

Agar memudahkan pelaksanaan penelitian dan untuk memperjelas tujuan penelitian maka di batasi masalah penelitian yaitu:

1. Kualitas pelayanan karyawan *laundry* di Pangeran *Beach* Padang

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan karyawan *laundry* di Hotel Pangeran *Beach* Padang, saat melakukan pencucian pakaian tamu.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kualitas pelayanan karyawan *Laundry* di Hotel Pangeran Beach Padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan indikator Bukti fisik (*Tangibles*), tentang kualitas Pelayanan Karyawan *Laundry* di Pangeran *Beach* Padang
- b. Mendeskripsikan indikator Empati (*Empathy*), tentang kualitas Pelayanan Karyawan *Laundry* di Pangeran *Beach* Padang
- c. Mendeskripsikan indikator Keandalan (*Reliability*), tentang kualitas Pelayanan Karyawan *Laundry* di Pangeran *Beach* Padang
- d. Mendeskripsikan indikator Ketanggapan (*Responsivess*), tentang kualitas Pelayanan Karyawan *Laundry* di Pangeran *Beach* Padang
- e. Mendeskripsikan indikator Jaminan (*Assurance*) Kualitas Pelayanan Karyawan *Laundry* Di Pangeran Beach Padang.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan masukan bagi:

1. Pihak Hotel

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi atau menjadi masukan bagi pihak hotel untuk pertimbangan guna meningkatkan kualitas pelayanan karyawan *Laundry*.

2. Jurusan Pariwisata

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi pembelajaran bagi Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

3. Penulis

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar serjana Sains Terapan, selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh saat kuliah.