

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DI PANGERAN  
BEACH HOTEL DAN PANGERAN CITY HOTEL  
PADANG**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**MASYITOH AMRINA  
NIM: 14135091/2014**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DI PANGERAN BEACH  
HOTEL DAN PANGERAN CITY HOTEL PADANG**

**Nama** : Masyitoh Amrina  
**NIM/BP** : 14135091  
**Program Studi** : D4 Manajemen Perhotelan  
**Jurusan** : Pariwisata  
**Fakultas** : Pariwisata & Perhotelan

**Padang, Agustus 2018**

**Disetujui oleh :**

**Pembimbing I**



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

**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan Pariwisata**  
**Fakultas Pariwisata & Perhotelan**  
**Universitas Negeri Padang**



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

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata**

**Fakultas Pariwisata & Perhotelan**

**Universitas Negeri Padang**

**Judul** : Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang  
**Nama** : Masyitoh Amrina  
**NIM/BP** : 14135091  
**Program Studi** : D4 Manajemen Perhotelan  
**Jurusan** : Pariwisata  
**Fakultas** : Pariwisata & Perhotelan

**Padang, Agustus 2018**

**Disetujui oleh :**

**Tim Penguji**

**Ketua** : Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd

**Anggota** : Youmil Abrian, SE, MM

**Anggota** : Nidia Wulansari, SE, MM

**Tanda Tangan**

1. ....  
2. ....  
3. ....

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Masyitoh Amrina

NIM/TM : 14135091/2014

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul :

“Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang” 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,



**Masyitoh Amrina**  
NIM. 14135091

## HALAMAN PERSEMBAHAN



### ALHAMDULILLAHIROBBIL'ALAMIN...

*Sujud Syukur ku Kepadamu Allah Stw Tuhan Yang Maha Esa, Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Terimakasih sudah sewujudkan Do'a dalam Sujudku dan Menjabah Do'a Kedua Orang Tua ku. Tanpa pertolongan Mu aku hanyalah manusia biasa dan atas takdirmu aku menjadi manusia yang berilmu dan bertaqwa kepada Mu sehingga mampu bersabar menjalani kehidupan ini. Ya Allah semoga keberhasilan ini menjadi awal dari kehidupanku untuk menjadi hamba Mu yang lebih baik.*

*Aamiin...*

***Karya sederhana ini ku persembahkan untuk,***

#### ***My Everything***

*Untuk yang Tersayang Mama dan Papa ku, Terimakasih telah mendidik ku memberikan ku dukungan moril, materi, dan doa'-doa indah untuk kesuksesan ku, sehingga aku bisa melewati masa-masa sulit ini hingga sekarang. Terimakasih yang tak terhingga ku ucapkan sekali lagi untuk yang tersayang, semoga ini menjadi awal kebahagiaan yang kuberikan kepada mu Mama dan Papa ku Tersayang.*

*I Love You Maa Paa. You Are My Everything.*

#### ***My lovely brother and sister***

*Terimakasih ku ucapkan kepada kalian Abang-abang dan Kakak-kakak ku yang telah memberikan dukungan besar dan menjadi contoh yang baik untuk ku mengejar cita-cita.*

*Semoga kita bisa membahagiakan Mama dan Papa bersama-sama.*

*Sayaaang Kalian.*

#### ***My WIFA***

*Terimakasih ku ucapkan kepada Windi, Fanya, Aput My Best Friend Forever yang setia menemani ku dari masa SMP hingga sekarang, dengan berbagai cerita yang kita punya aku bahagia. Semoga kita tetap menjadi WIFA sampai kapan pun dan tetaplah menjadi orang yang sama jangan pernah berubah.*

*Big Love For You Guys !*

#### ***My 12***

*Terimakasih ku ucapkan kepada Nanad My Twelve yang selalu menemaniku dari umur 1 tahun hingga sekarang umurku 22 tahun, tetaplah menjadi tempat berbagi cerita untuk ku, maafkan aku tidak menepati janji ku untuk wisuda bersama dan memakai baju yang sama dengan mu. Semoga skripsi mu diberikan kelancaran dan bisa sarjana di bulan desember ceria.*

*Wonderful Love for my 12*

***My Best Friend in Campus***

*Thankyou so much ku ucapkan untuk teman ku Atika Prasuri yang sudah menemaniku, membantuku dan menyusahkan ku, maaf aku tidak menunggu mu wisuda bersama, semoga cepat menyusul dan semua urusan skripsi mu dimudahkan.*

*Thankyou so much ku ucapkan untuk teman ku, cinta ku Gita Rizkia Arniza S.ST, Clara Nandytha dan Atikhah Riddhola Erdin yang selalu membantu ku melewati suka dan duka masa kuliah hingga sekarang. Untuk Gita akhirnya kita wisuda bersama, untuk Clara dan Dolla maafkan kami tidak menunggu kalian wisuda bersama, tetap semangat dan cepat menyusul wisuda.*

*Love You Love You Guys*

***Knowledge and Skills are Tools, The Workman Is Character and attitude.  
Pengetahuan dan Keterampilan adalah Alat, Bekerja adalah Karakter dan Sikap.***

*Padang, Agustus 2018*

*Masyitoh Amrina*

## ABSTRAK

### **Masyitoh Amrina, 2018: Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang.**

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti tentang banyaknya komentar yang terdapat pada *Online Travel Agent* yang memuat berbagai ulasan untuk Pangeran Beach dan Pangeran City Hotel mengenai kualitas pelayanan yang buruk dan tidak memuaskan. Maka penulis tertarik untuk membandingkan kualitas pelayanan hotel dengan satu *brand* dan manajemen yang sama.

Jenis penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif dengan Metode Komparatif, dengan variabel penelitian adalah variabel tunggal yaitu kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu hotel yang menginap di Pangeran Beach dan Pangeran City Hotel Padang dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan total responden sebanyak 200 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menyebarkan angket dan data sekunder berupa laporan data perusahaan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil penelitian sebagai berikut: di Pangeran Beach Hotel Padang mendapat penilaian kualitas pelayanan pada kategori Sangat Setuju sebanyak 13 orang, kategori Setuju sebanyak 83 orang, dan kategori Kurang Setuju sebanyak 4 orang. Sedangkan di Pangeran City Hotel Padang mendapat penilaian kualitas pelayanan pada kategori Sangat Setuju sebanyak 14 orang, kategori Setuju sebanyak 78 orang, dan kategori Kurang Setuju sebanyak 8 orang.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan Uji Analisis dalam penelitian ini yaitu tidak terdapat perbandingan kualitas pelayanan yang signifikan di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang.

**Kata kunci:** Analisis Perbandingan, Kualitas Pelayanan.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata & Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Selama pelaksanaan penulisan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, bantuan serta dorongan moril baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih 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 Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang dan selaku Dosen Pembimbing .
3. Bapak Youmil Abrian, SE., MM, selaku Dosen Penasehat Akademik dan selaku Dosen Penguji I.
4. Ibu Nidia Wulansari, SE, MM., selaku Dosen Penguji II.
5. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

6. Pihak manajemen Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang Padang yang telah mengizinkan dilakukannya penelitian.
7. Ibu, Ayah dan keluarga *My Everything* yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis.
8. Terakhir penulis mengucapkan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan MPH 2014, yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan proposal skripsi.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis mengucapkan Terimakasih.

Padang, 26 Juli 2018

Masyitoh Amrina  
NIM. 14135091/ 2014

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
1. Tujuan Umum.....	11
2. Tujuan Khusus.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	14
1. Kualitas Pelayanan .....	14
2. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	16
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
B. Kerangka Konseptual .....	20
C. Hipotesis .....	22
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Variabel Penelitian .....	23
C. Definisi Operasional Penelitian .....	24
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	25
1. Populasi Penelitian .....	25
2. Sampel penelitian .....	25
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	27
1. Jenis Data.....	27
2. Teknik Pengumpulan Data .....	27
F. Instrumen Penelitian.....	28
G. Uji Coba Instrumen .....	30
1. Uji Validitas Butir .....	30
2. Uji Reabilitas .....	32
H. Teknik Analisis Data.....	33
1. Tabulasi Data.....	33
2. Deskripsi Data .....	34
I. Uji Persyaratan Analisis .....	35
1. Uji Normalitas .....	35

2. Uji Homogenitas.....	35
J. Metode Uji Analisis .....	36
1. Uji ANOVA.....	36
2. Uji T-test.....	37
3. Uji Chi Square .....	38

#### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data.....	39
1. Gambaran Umum Responden.....	39
2. Deskripsi Perbandingan Variabel Kualitas Pelayanan .....	45
3. Deskripsi Data Perbandingan Kualitas Pelayanan di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang .....	55
B. Uji Persyaratan Analisis .....	62
1. Uji Normalitas .....	62
2. Uji Homogenitas.....	63
C. Metode Uji Analisis .....	64
1. Uji ANOVA.....	64
2. Uji T-test.....	65
3. Uji Chi Square .....	65
D. Pembahasan.....	67

#### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	76
B. Saran.....	77

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Komentar Tamu di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang .....	6
Tabel 2. Tingkat Hunian Perbulan di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang .....	25
Tabel 3. Pilihan Jawaban Skala Likert .....	28
Tabel 4. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian .....	29
Tabel 5. Uji Validitas Butir .....	31
Tabel 6. Uji Reabilitas.....	33
Tabel 7. Batas Interval dan Pilihan Kategori .....	35
Tabel 8. Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 9. Kategori Responden Berdasarkan Umur.....	41
Tabel 10. Kategori Responden Berdasarkan Jenis Pekerja .....	42
Tabel 11. Kategori Responden Berdasarkan Kewarganegaraan .....	43
Tabel 12. Kategori Responden Berdasarkan Asal Kota .....	44
Tabel 13. Kategori Responden Berdasarkan Jumlah Menginap .....	45
Tabel 14. Deskripsi Perbandingan Kualitas Pelayanan di Pangeran Beach dan Pangeran City Hotel Padang Indikator <i>Reliability</i> .....	47
Tabel 15. Deskripsi Perbandingan Kualitas Pelayanan di Pangeran Beach dan Pangeran City Hotel Padang Indikator <i>Responsiveness</i> .....	49
Tabel 16. Deskripsi Perbandingan Kualitas Pelayanan di Pangeran Beach dan Pangeran City Hotel Padang Indikator <i>Assurance</i> .....	51
Tabel 17. Deskripsi Perbandingan Kualitas Pelayanan di Pangeran Beach dan Pangeran City Hotel Padang Indikator <i>Empathy</i> .....	53
Tabel 18. Deskripsi Perbandingan Kualitas Pelayanan di Pangeran Beach dan Pangeran City Hotel Padang Indikator <i>Tangible</i> .....	55
Tabel 19. Perbandingan Kualitas Pelayanan di Pangeran Beach dan Pangeran City Hotel Padang .....	57
Tabel 20. Rekapitulai Jawaban Kualitas Pelayanan di Pangeran Beach Hotel Padang .....	58

Tabel 21. Rekapitulai Jawaban Kualitas Pelayanan di Pangeran City	
Hotel Padang .....	60
Tabel 22. Uji Normalitas.....	62
Tabel 23. Uji Homogenitas .....	63
Tabel 24. Uji ANOVA .....	64
Tabel 25. Uji T-test .....	65
Tabel 26. Uji Chi Square.....	66
Tabel 27. Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan.....	67

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian .....	22
Gambar 2. Histogram Perbandingan Kualitas Pelayanan Indikator <i>Reliability</i> di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang.....	46
Gambar 3. Histogram Perbandingan Kualitas Pelayanan Indikator <i>Responsiveness</i> di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang.....	48
Gambar 4. Histogram Perbandingan Kualitas Pelayanan Indikator <i>Assurance</i> di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang.....	50
Gambar 5. Histogram Perbandingan Kualitas Pelayanan Indikator <i>Empathy</i> di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang.....	52
Gambar 6. Histogram Perbandingan Kualitas Pelayanan Indikator <i>Tangible</i> di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang.....	54
Gambar 7. Histogram Perbandingan Kualitas Pelayanan di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang.....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Pangeran Beach Hotel Padang .....	76
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Pangeran City Hotel Padang .....	77
Lampiran 3. Surat Balasan Penelitian .....	78
Lampiran 4. <i>Guest Comment Card</i> .....	79
Lampiran 5 Tabulasi Data Penelitian Pangeran Beach Hotel Padang .....	80
Lampiran 6 Tabulasi Data Penelitian Pangeran City Hotel Padang .....	83
Lampiran 7. Instrumen Penelitian .....	86
Lampiran 8 Uji Coba Instrumen .....	92
Lampiran 9. Dokumentasi.....	106
Lampiran 10. Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing .....	107

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pesatnya perkembangan pariwisata di Indonesia sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang baik oleh masyarakat Indonesia dan ditunjang dengan berbagai sarana dan akomodasi yang memadai. 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”. Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel, yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa dan fasilitas lainnya sebagai penunjang yang dibuka secara umum dan dikelola secara komersial, yang sejalan menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2014 pasal 1, Hotel adalah ”Jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil”.

Jadi dapat penulis simpulkan bahwa hotel adalah sarana tempat tinggal umum bagi wisatawan, yang menyediakan pelayanan jasa kamar, pelayanan makanan dan minuman serta jasa dan pelayanan akomodasi lainnya yang dibutuhkan oleh wisatawan saat berkunjung atau menginap di hotel tersebut.

Kota Padang adalah Ibu Kota dari Sumatera Barat yang cukup ramai dikunjungi para wisatawan baik wisatawan lokal ataupun mancanegara, sehingga memungkinkan untuk banyaknya hotel yang beroperasi di Kota Padang. Bahkan ada beberapa hotel yang letaknya saling berdekatan dengan kategori berbintang yang sama, oleh karena itu setiap hotel bersaing menjadi yang terbaik dalam memberikan produk dan jasa dengan kualitas pelayanan yang terbaik untuk menarik perhatian tamu. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin banyak tamu yang akan menggunakan dan mempercayai kualitas hotel tersebut. Hal ini sangat diharapkan oleh pihak hotel untuk mendapatkan keuntungan, keuntungan yang akan diperoleh bergantung pada jumlah tamu yang menggunakan jasa akomodasi hotel tersebut.

Di kota padang ada beberapa hotel berbintang empat (\*\*\*\*), menurut PHRI Tahun 2018 ada beberapa hotel berbintang empat yaitu Grand Inna, Axana Hotel, Kyriad Bumiminang, Mercure Hotel, Pangeran Beach, Grand Zuri, Rocky Plaza Hotel, dan Imelda Hotel. Dalam penelitian ini penulis akan meneliti dua hotel yang memiliki manajemen dan *brand* yang sama di kota padang yaitu Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang dengan membandingkan kualitas pelayanan yang diberikan dari masing-masing hotel kepada tamu dengan manajemen hotel yang sama.

Pangeran Beach Hotel adalah salah satu hotel yang memiliki 176 kamar dengan pemandangan yang indah langsung dari Pantai Padang karena terletak tepat ditepi Pantai Padang. Pangeran Beach Hotel berada di Jl. Ir. Juanda No.79, Flamboyan Baru, Padang Baru, merupakan lokasi yang sangat strategis

di Kota Padang yaitu dekat dengan Bank, Kantor- Kantor Pemerintah, Pusat Perbelanjaan, dan hanya 30 menit menuju Bandara Internasional Minangkabau. Sehingga banyak tamu baik para wisatawan ataupun para pebisnis dalam negeri dan luar negeri yang memilih Pangeran Beach Hotel sebagai tempat menginap di Kota Padang.

Satu manajemen dengan Pangeran Beach Hotel, Pangeran City Hotel merupakan hotel pertama yang didirikan oleh perusahaan swasta nasional pribumi, dengan bentuk badan hukum Perseroan Terbatas ( PT ) yaitu PT. Istando Pangeran. Memiliki 99 kamar yang terletak di Jl. Doby No.3-5, Padang Barat, yang juga berada dilokasi yang cukup strategis yaitu dekat dengan Pantai Padang, Bank, Kantor- Kantor Pemerintah, Pusat Perbelanjaan, Taman Bermain Museum Adithiawarman, Monumen Tugu Gempa dan hanya membutuhkan waktu 35 menit menuju Bandara Internasional Minangkabau. Sama halnya dengan Pangeran Beach Hotel, Pangeran City Hotel juga menjadi salah satu hotel pilihan banyak tamu baik para wisatawan ataupun para pebisnis dalam negeri dan luar negeri yang memilih Pangeran City Hotel sebagai tempat menginap di Kota Padang.

Sebuah hotel selain sebagai penyedia akomodasi penginapan sementara bagi orang-orang yang melakukan perjalanan jauh, makanan dan minuman, juga sebagai tempat untuk rekreasi, pesta pernikahan, pertemuan-pertemuan profesi kerja, dan tempat olahraga dengan segala fasilitas yang ada di hotel dan dengan pelayanan yang prima, yaitu pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tamu sehingga tamu merasa puas dan nyaman. Agar

wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa nyaman dan mendapatkan kepuasan pelayanan selama tinggal di hotel, maka harus dikelola secara profesional oleh setiap karyawannya.

Tamu menurut Sujanto dalam Agus Walansendow (2010: 10) adalah “Orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel” sedangkan menurut Sujatno (2008: 5) “semua kegiatan yang dilakukan didalam industri perhotelan mempunyai satu tujuan, yaitu mencari tamu sebanyak-banyaknya”. Dari beberapa pendapat para ahli diatas maka sebuah hotel tidak akan berjalan tanpa adanya tamu, untuk itu hotel harus mampu menjalin hubungan yang baik dengan tamu melalui karyawannya yang memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan karyawan sehingga dapat mencapai tujuan hotel untuk mendapatkan tamu sebanyak-banyaknya.

Setiap karyawan bertanggung jawab kepada setiap tamu untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Untuk menjaga kesuksesan suatu hotel diperlukan adanya peningkatan mutu mulai dari fasilitas yang memadai sehingga meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan oleh setiap karyawan kepada tamu. Baik itu karyawan operasional maupun karyawan *back office* harus mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kehandalan mereka, sehingga mampu menjamin kepercayaan tamu dan menghindari terjadinya *complaint* dari tamu mengenai masalah kualitas pelayanan seperti yang terjadi di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel yang dituliskan oleh tamu pada *online travel agent* yang dapat menurunkan citra hotel.

Kepuasan tamu dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dari karyawan. Seperti pelayanan yang diberikan oleh seorang karyawan harus prima sehingga tamu merasa puas dan nyaman dengan yang diberikan oleh setiap karyawan selama berada dihotel. Selain kualitas produk tamu juga sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan yang melayaninya. Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2005:121) “ Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Berdasarkan pengamatan peneliti pada tanggal 9-11 April 2018 dan dari beberapa contoh komentar tamu yang dituliskan dalam *online travel agent* seperti *traveloka* dan *tripadvisor*, dapat terlihat bahwa adanya permasalahan kualitas pelayanan yang buruk diberikan oleh karyawan di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang. Seperti di Pangeran Beach Hotel adanya karyawan yang tidak ramah, tidak sopan dan cuek kepada tamu, lambatnya karyawan dalam menangani keluhan tamu, adanya karyawan yang tidak bertanggung jawab setelah terjadinya kesalahan, dan adanya tamu yang berbohong kepada tamu untuk kepentingan pribadi.

Kemudian permasalahan mengenai kualitas pelayanan yang buruk juga terdapat di Pangeran City Hotel padang, seperti adanya keluhan mengenai karyawan yang cetus, judes dan tidak ramah kepada tamu, adanya karyawan yang tidak senyum dan berwajah kaku kepada tamu, adanya karyawan yang tidak tanggap dalam menangani masalah tamu, adanya karyawan yang tidak profesional dalam melakukan pekerjaannya, dan adanya karyawan yang tidak

sopan dan memaksa kepada tamu. Dari beberapa permasalahan yang terdapat di beberapa komentar tamu diatas terdapat perbandingan kualitas pelayanan di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang.

Kualitas pelayanan dapat tercapai dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan tamu, maka barulah kepuasan tamu akan tercapai, kualitas pelayanan dapat diukur dengan indikator adalah sebagai berikut: *Tangible* atau bukti langsung, *Emphaty* atau empati, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, dan *Assurance* atau jaminan. Kepuasan tamu dapat dilihat oleh pihak hotel dari berbagai komentar tamu yang telah selesai menginap dan menggunakan produk hotel yang telah dijual kepada tamu tersebut, seperti beberapa komentar tamu yang penulis ambil dari berbagai *online travel agent* yang bekerjasama dengan Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang. dapat dilihat pada tabel dibawah:

**Tabel 1. Komentar tamu tentang kualitas pelayanan**

<b>Pangeran Beach Hotel</b>	<b>Pangeran City Hotel</b>
<p>Staff hotel tidak ramah, breakfast tidak enak.</p> <p>80ribu/anak 100ribu/dewasa. ada sedikit keluhan dikit buat pihak hotel saat anak saya main air di pantai lalu ingin bilas sama penjaga kamar bilas sedikit dibentak jangan masuk dan disuruh pake air keran dengan selang untuk bilas. siapa nih orang tidak pernah ditraining keramah tamahan sama managemen hotel. harusnya pihak hotel juga sediakan shower di area terbuka yang mana lahannya sangat luas dan layak. kesimpulan:</p>	<p>Resepsionisnya cetus,gak ada senyumnya. untuk kamarnya bagus,tp siaran TV-nya tidak terlalu banyak.</p> <p>Pelayanannya tidak ramah sekali, tidak sopan.. kurang senyum sapa.. tidak sesuai SOP..</p> <p>Receptionis nya judes banget. padahal kita disana ga gratis loh . Kita bayar tapi ga sesuai sama pelayanan nya. Tidak ada ramah-ramah nya dan selalu meperlambat cekin bagi tamu aplikasi travel dengan alasan jaringan padahal kertas nama pemesan sudah ada sama dia.</p>

<p>Tempatnya nyaman, kecewa saya dengan room servicenya. Saya mesan bubur ayam buat anak saya dan dibilangnya bikinnya lama saya tanya berapa lama bikinnya dia juga nggak tau trus dimatiin lagi telponnya. nggak sopan amat, service excellent nggak saya dapetin.</p>	
<p>Hotelnya lama tapi cukup ok... Tp wifinya gak ok, krn naik turun, alias gak stabil... Terus, kamar ganti wanita di pool gelap dan kotor... Saat mau renang, tidak di sediakan handuk, padahal sebelum turun sdh ditanyakan ke petugas, katanya disediakan handuk di pool, ternyata harus bawa sendiri handuk dari kamar... Pelayanannya agak lama... Petugas kurang care sama kebersihan sekitar nya, sedikit apatis alias cuek ajaa... Tapi secaranya cukup ok lah... masakannya minang, tetapi ada sedikit kekurangan nya mengenai pelayanan sedikit lambat karena pada saat breakfast kebetulan saya selalu duduk dibagian pinggir pantai saya meminta sendok garpu untuk makan sudah berulang kali tidak diantar nya sampai-sampai saya ambil sendiri sendok untuk makan sereal yang kebetulan ada di meja penyajian karena sudah berulang bolak balik tidak diantar juga, lalu saya minta dibuatkan omelet juga lama... Menurut saya over all sudah ok tinggal di tingkatkan kembali pelayanannya saja untuk dibagian restoran nya....</p>	<p>😞 sdh beberapa.k x setiap liburan menginap dsni, tp saat kmren pelayanan na mengecewakan, karena sikat gigi yang tidak datang2 padahal sudah berkali-kali di telepon tp mlh d suruh tunggu saja.... dan kebersihan na kurang</p> <p>Resepsionisnya tidak ramah sih, kurang tanggap sama customer, menurut aku sih tidak lagi deh menginap di sana</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. hotel bintang 4 kok plafon nya pada berjamur</li> <li>2. Tembok pada retak</li> <li>3. Ac cuman bisa fungsi di tombol heat doang dan berisik suaranya... pengatur suhu dan fan speed ga berfungsi</li> <li>4. Dan ajaibnya setelah 5 menit di kamar ada tip masuk ternyata dari resepsionis... nanya td kamar brp ya bu... what!!!!... lah td ksh key card bukannya komputerisasi</li> </ol>	<p>Pesan yang deluxe 1 double bed malah dikasih 2 single bed, alasan tidak tersedia, saya menginap 2hari loh. Setelah saya check in, ada tamu cewek juga check in, malah dapat yang 1 double bed, padahal sama2 ngambil tipe deluxe. Sandal hotel tidak ada. Kamar mandi nya mampet. Sangat mengecewakan. Tidak profesional. Thanks.</p>

<p>Lebih ajaib lagi besok harinya di siang bolong saat lg meeting ada tlp dari resepsionis lagi ... tanya , " bu apa kamarnya mau extend" lah di voucher kmrn kan jelas 2 malam dan ud dikonfirmasi saat check in... alasannya " cuman mau pastikan aja bu "</p> <p>Tak sampai disitu keajaiban datang... malamnya saat kembali ke hotel... key card ga bisa lg dipakai buat msk kamar... Saat complain ke resepsionis alasannya " kan blm di swipe lg bu "... oh my good... kan waktu check in udah jelas 2 malam.... Alasan lagi ne si mbak nya" mungkin td ibu dekatan ke hp kartunya , kan kita sistemnya komputerisasi"</p> <p>Ya ampun mba, saya nginap di hotel disirih dunia jg komputerisasi tp ga ada yg begini... dan klo komputerisasi knp bisa nanya lg kmrn kamar brp trs mau extend ga ... Treng teng mbak nya terdiam membisu... Speechless ya mba, or kepikiran mo jual lg kamarnya ya...</p>	
<p>Menginab ada keperluan keluarga d padang.hotel tua dan pada saat c in saya ke toilet terdekat di lobby.bauu pesing kotor.aroma kamar bau nya apek.perugas lounge nya jutek kasar .saya mau order minuman dan makan .di bantu oleh trainee .karna trainee tdak mengusaai product yg d jual saya suruh waiter nya aja kesini .maalah saya ngak di datangin .padahal kan mau kasih income ke hotel nya.dan itu waiter nya malah ribut aja dgn teman nya yg lain karyawan jg kayak nya.sembari bermain hp.saata saya tanya knpa saya mau pesan minuman ngak d layani .waiter nya cuma diam.</p> <p>Kursi lounge parah robek dan bau .jangan kesinilaah yaa buat yg mau kepadang.plafon nya sudah tuAaaaa 😞😞</p>	<p>- Tidak ada kamar yang non smoking (info dari Receptionist), sehingga sangat sesak ketika melewati lorong menuju kamar. - Kamar belum ready saat kami check in (banyak perlengkapan mandi yang tidak ada) - Receptionist wanita yang bertugas pada tgl.28 Sept 2017 berikut security (merangkap bellboy) sangat tidak ramah. Sang receptionist mengembalikan uang deposit saya sangat tidak sopan, tidak menggunakan SOP perhotelan seperti yang seharusnya dilakukan terhadap tamu hotel (sedikit melempar uang tersebut). Security nya sedikit memaksa untuk membawakan tas koper kami, padahal saya menolak karena menunggu suami yang sedang mengambil mobil di parkir.</p>
<p>Sistem pengamanan parkir sepeda motor kurang bagus dan tak ada pertanggung jawaban atas kehilangan helm, dan security hanya bisa ngomong helm tidak tanggung jwb kmi, padahal kan di lingkungan hotel, otomatis semua nya tanggung jwb security</p>	<p>Saat kami datang di hotel tersebut, kami sudah info bahwa kami booking via online, petugas yang berada disitu 3 orang yang satu sibuk main hp, yang 2 orang sangat tidak ramah menyuruh kami menunggu sekitar 40 menit, kami sampai sana sudah malam dengan lelahnya perjalanan padahal kami sudah booking dari jauh hari dan masih harus menunggu, tidak ada permohonan maaf, yang ada kami dijutekin, paginya kami leaving pun tak ada ucapan terima kasih, mereka diam dan sibuk main hp, sangat disayangkan sekali pelayanan disana yang jauh berbeda dengan pangeran beach hotel yang biasa saya gunakan. Semoga jadi pelajaran untuk meningkatkan standart pelayanan</p>

<p>Saya telah dibohongi oleh karyawan resepsionis, saya memesan taksi blue bird untuk ke bandara 1 jam sebelum saya check out, lalu pada saat saya hendak check out, resepsionis mengatakan : bapak yang pesan taksi blue bird ya, taksi blue bird sudah coba saya hubungi sangat susah, lalu dia menawarkan bagaimana kalau pakai taksi hotel saja pak 125rb ke bandara, karena saya percaya sama dia, saya oke kan, datanglah taksi hotel pakai avanza hitam, setelah saya naik dan pas mau keluar halaman parkir hotel, begitu terkejutnya saya ada 3 taksi blue bird sedang parkir di dalam halaman hotel pangeran beach. Harus berbohongkah untuk berjualan.</p>	<p>Sangat tidak nyaman!!!! Kamar bau rokok. Minta ganti kamar, complain ke resepsionis, dibilang semua kamar disini smoking room, ngga ada yang non smoking. Kamar mandi tidak ada keset. Licin sekali. WiFi jelek. Signal pun susah. Pesan kamar deluxe, tidak ada pemandangan sama sekali. Saat jendela dibuka malah terhalang tembok gedung lain. Menginap 2 hari disini. Hari kedua kamar minta dibersihkan, tapi saat kembali ke kamar, di kamar masih ada sampah botol minuman dan sampah dikamar mandi yang tidak dibersihkan. Sangat buruk untuk harga 600ribu. Saya ngga akan pernah menginap disini lagi!</p>
---	---

Sumber : *traveloka* dan *tripadvisor* 2018

Melihat adanya perbandingan masalah tentang Kualitas pelayanan yang akan berdampak pada menurunnya jumlah tamu yang menginap di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang, maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam melayani tamu, dengan judul **“Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel Padang”**.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Adanya keluhan tamu di Pangeran Beach Hotel Padang tentang karyawan yang tidak teliti dalam menangani pesanan tamu sehingga menimbulkan kekecewaan kepada tamu, sedangkan di Pangeran City Hotel Padang tidak ditemukan permasalahan yang sama.
2. Adanya keluhan tamu di Pangeran Beach Hotel Padang tentang karyawan yang tidak bertanggung jawab setelah terjadinya kesalah dalam menangani masalah tamu, sedangkan di Pangeran City Hotel Padang tidak ditemukan permasalahan yang sama.

3. Adanya keluhan tamu di Pangeran Beach Hotel Padang tentang karyawan yang berbohong kepada tamu untuk kepentingannya sendiri, sedangkan di Pangeran City Hotel Padang tidak ditemukan permasalahan yang sama.
4. Adanya keluhan tamu di Pangeran City Hotel Padang tentang karyawan yang tidak senyum, cetus bahkan judes ketika menyambut tamu dan melayani tamu, sedangkan di Pangeran Beach Hotel Padang tidak ditemukan permasalahan yang sama.
5. Adanya keluhan tamu di Pangeran City Hotel Padang tentang karyawan yang tidak profesional dalam melayani tamu, sedangkan di Pangeran Beach Hotel Padang tidak ditemukan permasalahan yang sama.
6. Adanya keluhan tamu di Pangeran Beach Hotel Padang dan Pangeran City Hotel Padang tentang pelayanan karyawan yang lambat dan tidak merespon dengan tanggap permasalahan tamu karena karyawan sibuk sendiri dengan urusan masing-masing diluar pekerjaan.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan indentifikasi masalah diatas untuk memperjelas tujuan penelitian serta membatasi masalah penelitian yaitu:

1. Kualitas pelayanan di Pangeran Beach Hotel.
2. Kualitas pelayanan di Pangeran City Hotel.
3. Perbandingan kualitas pelayanan di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel, ditinjau dari beberapa dimensi kualitas pelayanan (Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance).

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah di atas, perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Pangeran Beach Hotel ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di Pangeran City Hotel ?
3. Bagaimana perbandingan kualitas pelayanan di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel ditinjau dari beberapa dimensi kualitas pelayanan (Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance) ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

##### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perbandingan kualitas pelayanan di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel padang.

##### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Pangeran Beach Hotel.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Pangeran City Hotel.
3. Untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan di Pangeran Beach Hotel dan Pangeran City Hotel ditinjau dari beberapa dimensi kualitas pelayanan (Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance).

## **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti diharapkan mendapatkan manfaat bagi semua pihak antara lain:

### **1. Bagi Hotel**

Diharapkan menjadi masukan dan tolak ukur yang memberikan gambaran secara lebih jelas dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu di hotel, dan sebagai bahan perbandingan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi setiap karyawan dan meningkatkan keuntungan bagi hotel.

### **2. Bagi karyawan hotel.**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak karyawan hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

### **3. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya ilmu bacaan tentang kualitas pelayanan, serta sebagai bahan referensi dalam khususnya pada Jurusan Pariwisata, Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata.

### **4. Bagi Penulis berikutnya**

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan bahan pertimbangan dalam mengkaji dan membahas masalah yang relevan dengan penelitian ini bagi penulis berikutnya.

## 5. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dalam memahami ilmu tentang perhotelan, untuk menerapkan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan dan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan.