

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN WAITER DI TRUNTUM
HOTEL PADANG**

SKIRPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana D4
Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang*



**JUNEPI DEGA
17135157**

**PROGRAM STUDI (D4) MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN WAITER DI TRUNTUM
HOTEL PADANG**

SKIRPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana D4
Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang*



**JUNEPI DEGA
17135157**

**PROGRAM STUDI (D4) MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Analisis Kualitas Pelayanan Waiter di Truntum Hotel Padang

Nama : Junepi Dega
NIM/BP : 17135157/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

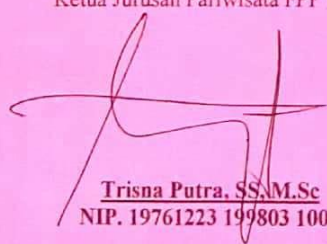
Padang, 10 November 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing


Kurnia Illahi Manvi, S.ST, Par, M.Par
NIP. 19760924 200312 2001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Waiter Di Truntum Hotel
Padang
Nama : Junepi Dega
NIM/BP : 17135157/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 10 November 2021

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

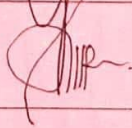
1. Ketua : Kurnia Illahi Manvi, S.St.Par, M.Par.

1. 

2. Anggota : Dr. Yuliana, SP, M.Si

2. 

3. Anggota : Lise Asnur, M.P.d

3. 



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

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang
25171 Telp. (0751) 7051186 Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

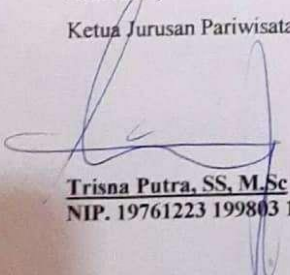
Nama : Junepi Dega
NIM/TM : 17135157 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Analisis Kualitas Pelayanan Waiter Di Truntum Hotel Padang” 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


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,


Junepi Dega
NIM. 17135157

ABSTRAK

Junepi Dega 2021, “Analisis Kualitas Pelayanan di Truntum Hotel Padang”

Penelitian ini dilakukan berdasarkan dari pengamatan peneliti ketika melaksanakan PLI di Truntum Hotel Padang mengenai kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan berdasarkan beberapa fakta masalah mengenai kualitas pelayanan waiter di truntum hotel padang. penelitian ini bertujuan untuk menilai bagaimana tentang kualitas pelayanan waiter di trntum hotel padang

Tujuan penelitian yaitu guna menganalisis Kualitas Pelayanan Waiter Di Truntum Hotel Padang . Penelitian ini dilator belakang oleh beberapa tamu yang telah menginap Di truntum Hotel Padang . Adapun jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif kuantitatif. Sedangkan populasi pada penelitian ini yaitu tamu yang pernah menginap di Truntum Hotel Padang. Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan sampel ialah *non probability sampling*. Dan jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian: secara keseluruhan Analisis Kualitas Pelayanan Waiter Di Truntum Hotel Padang menunjukkan kategori kurang baik termasuk dalam kategori kurang baik dengan persentase 45% berada pada rentang skor ≥ 48 - <60 . Dengan indikator sebagai berikut .: (1) indikator kualitas pelayanan di Truntum Hotel Padang kurang baik dengan interpretasi persentase penilaian responden senilai 45%. (2) Indikator Tangibel/ berwujud di Truntum Hotel Padang menunjukkan kategori baik dengan interpretasi persentase penilaian responden senilai 44%. (3) Indikator empati menunjukkan kategori kurang baik dengan interpretasi penilaian respon persentase penilaian responden senilai 44%. (4) Indikator responsive di Truntum Hotel Padang menunjukkan kategori Kurang baik dengan interpretasi persentase penilaian responden senilai 13%. (5) Indikator Reliabilty di Truntum Hotel Padang menunjukkan kategori Kurang baik dengan interpretasi persentase penilaian responden senilai 42%, dan (6) Indikator Assurance di Truntum Hotel Padang menunjukkan kategori baik dengan interpretasi persentase penilaian responden senilai 33%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Waiter, Truntum Hotel Padang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Waiter di Truntum Hotel Padang** ” Terimakasih peneliti ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing dalam pembuatan skripsi . Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, P.hD selaku dekan fakultas pariwisata dan perhotelan universitas negeri padang.
2. Dr. Yuliana, SP, M.Si selaku wakil dekan 1 fakultas pariwisata dan perhotelan universitas negeri padang dan selaku dosen penguji
3. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc selaku ketua jurusan pariwisata fakultas pariwisata dan perhotelan universitas negeri padang.
4. Bapak Kurnia Illahi Manvi ,SST .Par , M.Par dosen pembimbing skripsi
5. Ibu Lise M.Pd sebagai dosen penguji
6. Seluruh tenaga pendidik dan semua staf fakutas pariwisata dan perhotelan yang telah memberi kelancaran dalam pengurusan skripsi.
7. Orang tua yang telah banyak mendukung dan mendo'a kan peneliti selama ini dalam menempuh pendidikan.

Semua pihak yang telah membantu peneliti semoga kebaikannya dibalas oleh Allah SWT. Peneliti sadar masih banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini . Oleh karena itu kritik saran yang membangun dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan agar menjadi lebih baik dikemudian hari.

Padang, 10 November 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABLE	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Mamfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Kajian Teori	9
1. Kualitas Pelayanan	9
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	10
B. Kerangka Konseptual	11
C. Pertanyaan Penelitian	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	13
A. Jenis Penelitian.....	13
B. Tempat dan Waktu Penelitian	14
C. Variabel Penelitian	14
D. Defenisi Operational Variabel.....	14
E. Populasi dan sampel penelitian	14
F. Jenis Data Dan Teknik Pengumpulan Data.....	17
G. Instrumen Penelititan	18
H. Uji Instrumen Penelitian.....	20
I. Teknik Analisis Data.....	22

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	24
B. Analisis Deskriptif Data Kualitas Pelayanan.	27
1. Analisis deskriptif variabel penelitian.....	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	39
A. Kesimpulan	39
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	41
LAMPIRAN.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Ranah Minang Restaurant	3
Gambar 2 Review Pengunjung di Restaurant Truntum Hotel Padang.....	3
Gambar 3 Review Tamu Terhadap Harga Makanan di Ranah Minang Restaurant.....	4
Gambar 4 Slow Respon Waiter Di Truntum Hotel Padang	5
Gambar 5 Tidak Ada Menu Room Servis Di Kamar Tamu	6
Gambar 6 Kerangka Konseptual	12

DAFTAR TABEL

Table 1 Jumlah Tamu Yang Berkunjung Ke Truntum Hotel Padang	15
Table 2 Pilihan Jawaban Skala Likert.....	19
Table 3 Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian.....	19
Table 4 Teknik Klasifikasi tingkat pencapaian responden	23
Table 5 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	24
Table 6 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	25
Table 7 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	25
Table 8 Karakteristik Responden Berdasarkan jumlah Kunjungan	26
Table 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	26
Table 10. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	27
Table 11. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	28
Table 12. Deskripsi Kualitas Pelayanan dari Indikator Tanggibel	29
Table 13. Distribusi Frekuensi kualitas pelayanan dari indikator Tanggible.....	30
Table 14. Deskripsi Kualitas Pelayanan dari indikator Empathy	31
Table 15. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dari indikator Empathy	32
Table 16. Deskripsi Kualitas Pelayanan dari Indikator <i>Responsibilit</i>	32
Table 17. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dari Indikator	33
Table 18. Deskripsi Beban Kerja dari Indikator Reliability	34
Table 19. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dari Indikator Reliability.....	35
Table 20. Deskripsi Kualitas Pelayanan dari Indikator Assurance	36
Table 21. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dari Indikator Assurance.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesinoner Uji Coba Penelitian	43
Lampiran 2 Tabulasi Data Indikator Kualitas Pelayanan	48
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Indikator Kualitas Pelayanan.....	52
Lampiran 4 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan.....	27
Lampiran 5 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan	32
Lampiran 6 Data Responden.....	37
Lampiran 7 Klasifikasi Skor Indikator Kualitas Pelayanan	42
Lampiran 8 Surat Penelitian Dari Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan.....	50
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian Dari Truntum Hotel Padang.....	51
Lampiran 10 Penelitian	52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah bangunan yang dikelola untuk menyediakan tempat menginap bagi para tamu dalam jangka pendek dengan imbalan uang . .Biasanya hotel memiliki strategi tersendiri untuk memasarkan keunikan-keunikan yang dimilikinya seperti keunikan bangunan desain *restaurant* cita rasa makanan maupun dengan fasilitasnya dan pelayanannya, pada saat ini kita dapat melihat perkembangan hotel di sumatra barat dengan memberikan sentuhan budaya lokal atau budaya alam minang kabau untuk di perkenalkan kepada tamu tamu dari luar daerah maupun di dalam sumbar

Salah satu hotel yang berkembang di kota padang yaitu Truntum Hotel Padang sebuah hotel bintang empat yang terletak di jantung kota padang, Hanya beberapa menit dari jantung bisnis kota, 45 menit dari bandara internasional minang kabau. Hotel menawarkan kesempatan yang sangat baik bagi tamu memberikan kesenangan.tempat wisata di dekatnya, termasuk monumen bencana gempa sumatera barat dan museum adityawarman, di samping petualangan budaya, kuliner dan luar ruangan lainnya. Alamat hotel ini di Jl. Gereja No. 34, Padang, Hotel ini berjenis yaitu city hotel yang mana merupakan hotel BUMN.Hotel ini merupakan hotel bintang 4. Hotel ini termasuk hotel dengan harga kamar termurah yaitu mulai dari rp 1.600.000 untuk *publish rate*, sedangkan harga tertinggi sangat bervariasi tergantung kelas kamar yang dipilih. jumlah kamar bisa dipilih dari 168 jumlah kamar yang

tersedia dengan 5 tipe, sedangkan dari segi bangunan truntum hotel padang memiliki 5 lantai

Restaurant adalah suatu usaha komersial yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman dan dikelola secara profesional yang bertujuan untuk mencari keuntungan dan kepuasan bagi tamu, *Restaurant* ini sangat diperlukan untuk memperkenalkan cita rasa makanan yang khas dimiliki oleh hotel tersebut sehingga berdampak ke pada penilaian tamu tentang baik atau buruknya restaurant di mata tamu yang menginap di hotel dan akan berdampak kepada keinginan tamu kembali menginap di hotel tersebut

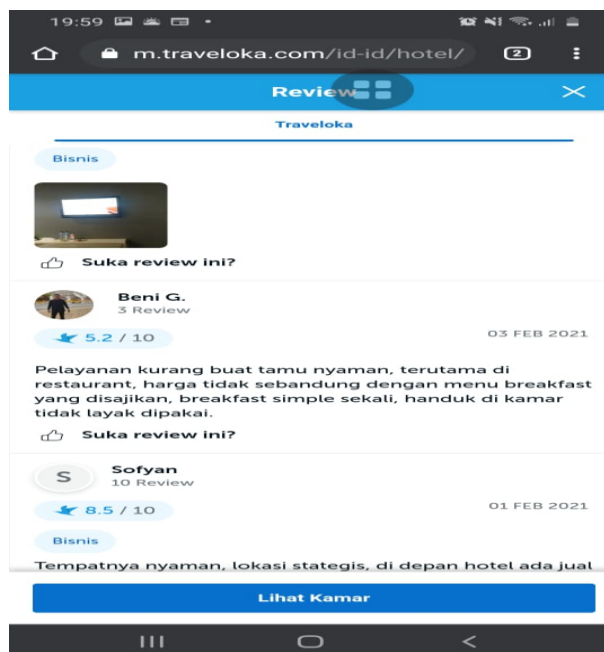
Kualitas pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, menurut Menurut Tjiptono (2016:59), “menyatakan bahwa : Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Salah satu layanan unggulan yang dimiliki hotel Truntum hotel padang adalah ranah minang restoran yang buka 24 jam . Restaurant ini menyediakan hidangan internasional dan lokal. hotel ini juga menyediakan, *breakfast, lunch, dinner, supper, room service order* dan menu yang ditawarkan adalah *buffet, set menu, a la carte, family set dan take away*.



Gambar 1 Ranah Minang Restaurant

Sumber : HRD Grand Inna Padang

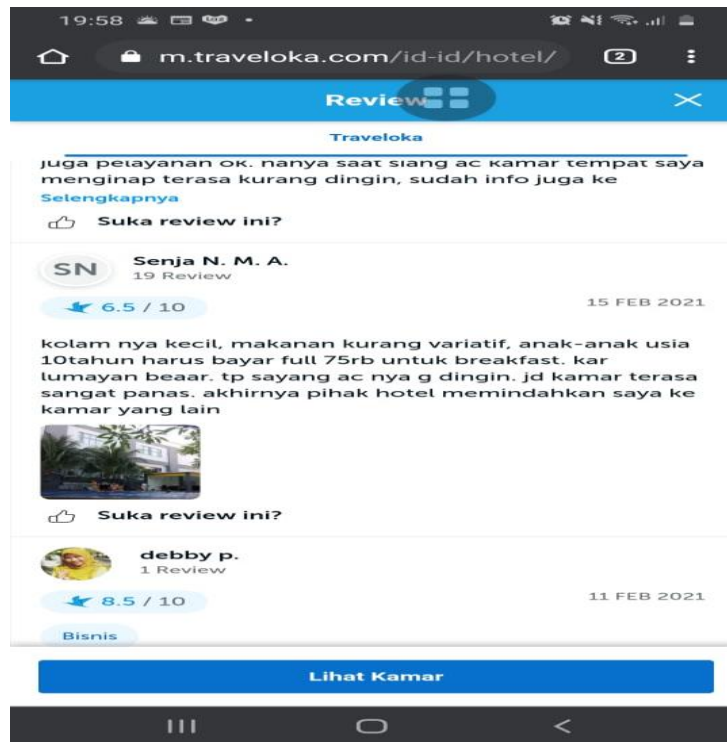
Setelah tamu makan dan minum di *restaurant*, tamu tentu memiliki penilaian tentang kualitas pelayanan bagaimana pelayanan *restaurant* hotel tersebut, Sehingga tamu akan menceritakan pengalamannya ke pada saudara dan teman temannya, adapun permasalahan yang saya temukan disaat praktek lapangan industri



Gambar 2 Review Pengunjung di Restaurant Truntum Hotel Padang

Sumber : Traveloka di Akses(3 Februari 2021)

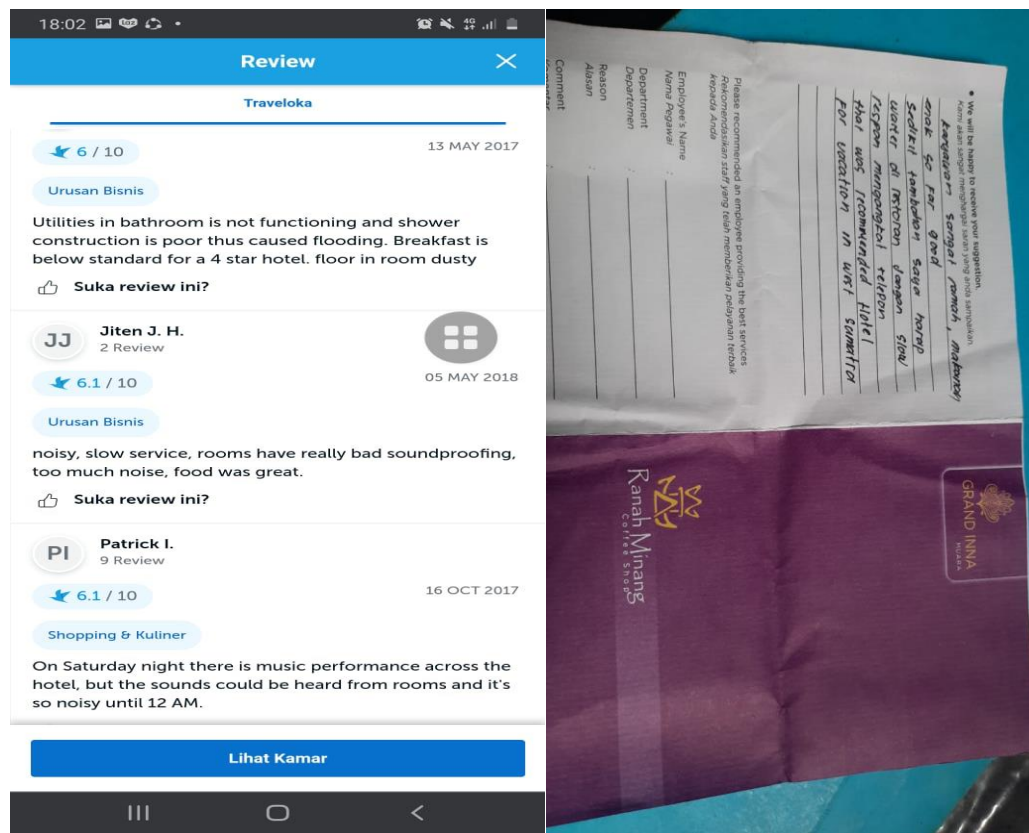
Berdasarkan gambar di atas (Gambar ke 2) penulis menemukan *review* dari salah satu tamu yang berkunjung ke ranah minang *restaurant* , penulis menemukan adanya keluhan yang di rasakan oleh tamu tentang pelayanan kurang nyaman terutama di area *restaurant*,penulis berharap kepada pihak manajemen agar memperhatikan bagaimana pelaksanaan standart operational pelayanan yang ada di *restaurant grand inna padang* sehingga akan menciptakan kualitas pelayanan yang nyaman di rasakan oleh tamu dan meningkatkan minat tamu untuk kembali ke hotel tersebut



Gambar 3 Review Tamu Terhadap Harga Makanan di Ranah Minang Restaurant

Sumber Traveloka Akses (15 Februari 2021)

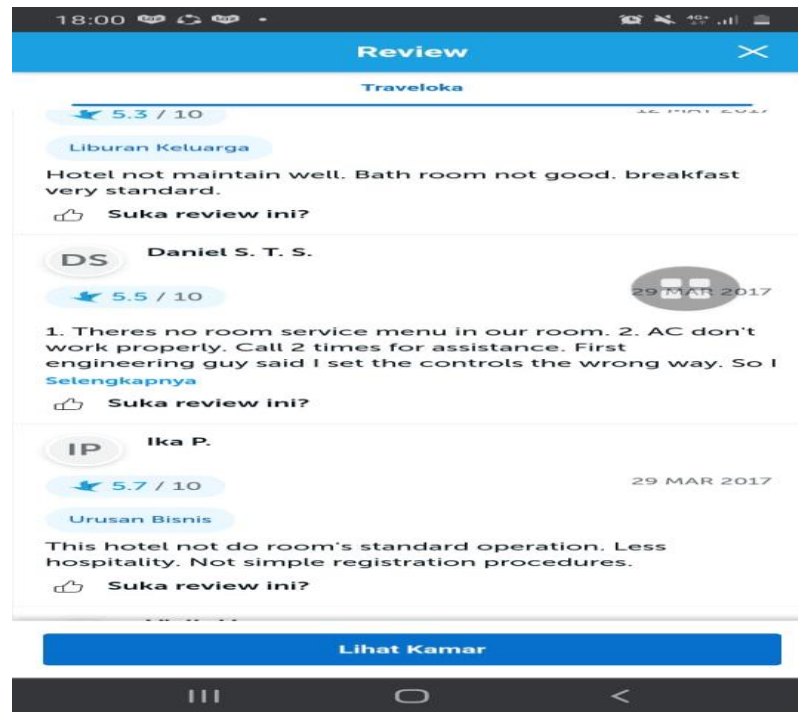
Berdasarkan *review* tamu di atas peneliti menemukan adanya kesalahan memasukan *bill* makanan yang seharusnya *bill breakfast* untuk anak anak di buat untuk orang dewasa, penulis berharap adanya kepada pihak manajemen memperhatikan ini sehingga dapat meminimalisir *complain* tamu



Gambar 4 Slow Respon Waiter Di Restaurant Truntum Hotel Padang

Sumber Traveloka di Akses Pada 18 October 2018

Pada *review* di atas peneliti menemukan adanya *slow respon* dalam pengangkatan telepon yang di lakukan oleh *waiter* di *restaurant* penulis berharap pihak manajemen dapat memperbaiki *complain* tamu tersebut



Gambar 5 Tidak Ada Menu Room Servis Di Beberapa Kamar Tamu

Sumber traveloka di akses 29 maret 2017

Peneliti menemukan tidak ada *menu room service* di beberapa kamar tamu sehingga tamu tidak dapat memesan makanan dan minuman berdasarkan *review* tamu di atas penulis berharap pihak manajemen mengadakan menu hilang di beberapa kamar tamu

Berdasarkan penjelasan di atas penulis menemukan beberapa masalah yang di lakukan waiter sehingga menyebabkan adanya *complain* tamu penelitian ini harus di lakukan dengan tujuan menganalisis kualitas pelayanan waiter di truntum hotel padang oleh karena itu penulis mengambil judul ” **Analisis Kualitas Pelayanan Waiter di Truntum Hotel Padang** “

B. Identifikasi Masalah

1. Dalam pelayanan *room service waiter* bertindak *slow respon* dalam mengangkat telepon tamu di ranah minang restaurant
2. Banyaknya *complain* tamu yang menginap di karenakan tidak ditemukannya *menu room service* di beberapa kamar tamu
3. Seringnya keterlambatan dalam mengantarkan makanan yang di lakukan oleh *waiter*
4. Adanya kesalahan *waiter* dalam memasukan *bill* tamu
5. Kurangnya Keraamahan *Waiter* di *Restaurant*

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas , maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Kualitas pelayanan waiter di truntum hotel padang yang berdasarkan *tangibel empathy reliablelity responsive dan assurance*

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan waiter di truntum hotel padang berdasarkan *tangibel empathy reliability responsive dan assurance* ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan waiter di truntum hotel padang

2. Tujuan khusus

Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan waiter di truntum hotel padang berdasarkan *tanggibel, empathy, reliability, responsive dan assurance*

F. Mamfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti diharapkan dapat bemanfaat bagi semua pihak antara lain:

1. Bagi Truntum Hotel padang

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan bahan masukan dan bahan evaluasi kepada Manajemen Truntum Hotel Padang

2. Bagi tamu

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai gambaran kepuasan Pengunjung tentang kualitas pelayanan waiter di truntum hotel padang

3. Bagi fakultas pariwisata dan perhotelan universitas negeri padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, memperkaya penelitian, serta menjadi referensi di Jurusan pariwisata program studi manajemen perhotelan