

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL PANGERAN BEACH PADANG**

SKRIPSI



*Sudah diperiksa
dan diperbaiki.
12/10/2022*

Oleh :
DENDI DAMARYANDA
NIM. 2018/18135008

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL PANGERAN BEACH PADANG**

Nama : Dendi Damaryanda
NIM/BP : 18135008/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2022

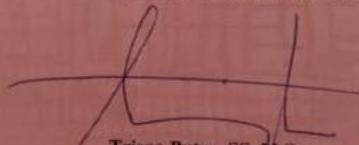
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Yuliana, S.P., M.Si
NIP. 19700727 199703 2003

Ketua Departemen 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 Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Pangeran Beach Padang
Nama : Dendi Damaryanda
NIM/BP : 18135008/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2022

Tim Penguji

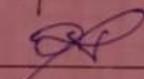
Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Dr. Yuliana, M.Si

1. 

2. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM

2. 

3. Anggota : Nidia Wulansari, M.M

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN 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 : Dendi Damarlyanda
NIM/TM : 18135008 / 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

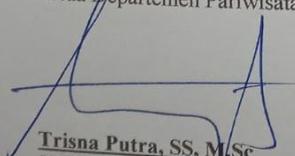
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Pangeran Beach 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 Departemen Pariwisata


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

Saya yang menyatakan,


Dendi Damarlyanda
NIM. 18135008

ABSTRAK

**Dendi Damaryanda :“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Pangeran Beach Padang”
Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang, 2022**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya ulasan pelanggan tentang ketidakpuasannya menginap di Hotel Pangeran Beach Padang. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Pangeran Beach Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang sedang atau pernah menginap di Hotel Pangeran Beach Padang dengan jumlah sampel sebesar 96 responden yang diambil dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji persyaratan analisis hipotesis menunjukkan bahwa data tergolong normal, homogen dan linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa kualitas pelayanan karyawan termasuk kategori baik (65,6%) dan kepuasan pelanggan juga termasuk pada kategori baik (51,9%). Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,214 dengan probabilitas 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 21,4%, sedangkan 78,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Selain itu juga diperoleh nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,239 dengan nilai konstanta (a) sebesar 37,304. Artinya adalah setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan karyawan akan meningkatkan 0,239 kepuasan pelanggan di Hotel Pangeran Beach Padang.

Keywords: kualitas pelayanan, karyawan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Dendi Damaryanda :**“EFFECT OF EMPLOYEE SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PANGERAN BEACH HOTEL PADANG”**
Department of Tourism, Faculty of Tourism and Hospitality, Padang State Univesity, 2022

This research is motivated by the existence of customer reviews about their dissatisfaction staying at the Pangeran Beach Hotel Padang. The purpose of the study was to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at Hotel Pangeran Beach Padang. This type of research is quantitative research with a causal associative approach. The variables used in this study are service quality as the independent variable and customer satisfaction as the dependent variable. The population in this study are all customers who are or have stayed at the Pangeran Beach Hotel Padang with a total sample of 96 respondents taken by purposive sampling technique. Collecting research data using a questionnaire using a Likert scale that has been tested for validity and reliability. The results of the hypothesis analysis requirements test showed that the data were classified as normal, homogeneous and linear. The results showed that most of the respondents considered that the service quality of employees was in the good category (65.6%) and customer satisfaction was also in the good category (51.9%). Based on the results of a simple linear regression test, the R Square (R²) value is 0.214 with a probability of 0.000. This shows that the service quality of employees has a significant effect on customer satisfaction by 21.4%, while 78.6% is influenced by other factors. In addition, the regression coefficient (b) is 0.239 with a constant value (a) is 37.304. This means that every increase in one unit of employee service quality will increase 0.239 customer satisfaction at the Pangeran Beach Padang Hotel.

Keywords: quality, service, employees, satisfaction customers

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang memberikan kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas pelayanan karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Pangeran Beach”** sebagai syarat untuk melanjutkan penelitian skripsi guna memperoleh gelar Sjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis dibimbing dan diberi motivasi dan semangat oleh berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
2. Ibu Dr. Yuliana SP, M.Si., selaku Dosen Penasehat Akademik dan sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi Penelitian.
3. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. *Staff* Administrasi yang telah membantu penulis dalam melengkapi surat-surat yang di perlukan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

5. *Staff* Hotel Pangeran Beach Padang yang telah membantu memberikan data yang di butuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi penelitian ini.
6. Keluarga terutama kedua orang tua yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan baik dalam bentuk moral maupun material dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis, motivasi, dan saran untuk pemecahan masalah yang di hadapi oleh penulis.
7. Dan yang teristimewa untuk Lala Riski Diantina yang telah menemani penulis dalam proses pembuatan skripsi ini serta memberikan dukungan semangat dan doanya.
8. Dan kawan-kawan seperjuangan MPH 18 yang selalu memberikan doa, dukungan, kekuatan dan motivasinya kepada penulis

Tidak ada karya manusia yang sempurna, demikian pula dengan skripsi ini. Saran dan kritik yang membangun, penulis harapkan untuk kedepanya. Semoga bantuan, bimbingan Bapak dan Ibu menjadi amal kebaikan di sisi Allah Swt. Mudah-mudahan penulisan Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak

Padang, Agustus 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Perumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II. KAJIAN TEORI	12
A. Aspek-aspek Teoritis.....	12
1. Kepuasan Pelanggan	12
a. Definisi Kepuasan Pelanggan	12
b. Indikator yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	13
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	17
2. Kualitas pelayanan karyawan.....	20
a. Definisi Kualitas pelayanan karyawan.....	20
b. Indikator Kualitas pelayanan karyawan	21
B. Kerangka Konseptual	25
C. Hipotesis.....	27
BAB III. METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	28
C. Variabel Penelitian	28

D. Definisi Operasional Variabel.....	28
E. Populasi dan Sampel	30
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Instrumen Penelitian.....	33
H. Uji Coba Instrumen	37
I. Teknis Analisis Data	42
J. Uji Persyaratan Analisis	43
K. Pengujian Hipotesis.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
B. Hasil Penelitian	49
1. Analisis Deskripsi Karakteristik Responden.....	50
2. Deskripsi Data Variabel Penelitian	52
3. Uji Persyaratan Analisis	72
C. Pembahasan	79
BAB V PENUTUP.....	
A. Kesimpulan	84
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tingkat hunian kamar di Hotel Pangeran Beach Padang 2020.....	4
Jumlah pelanggan yang menginap di Hotel Pangeran Beach Padang.....	30
Pilihan jawaban Skala <i>Likert</i>	33
Kisi-kisi operasional variabel penelitian.....	34
Hasil uji coba validitas variabel.....	38
Hasil uji coba reliabilitas variabel.....	41
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	50
Karakteristik responden berdasarkan usia.....	51
Karakteristik responden berdasarkan frekuensi menginap.....	51
Variabel kualitas pelayanan karyawan.....	52
Indikator <i>tangible</i>	54
Indikator <i>emphaty</i>	55
Indikator <i>realibility</i>	57
Indikator <i>responsivness</i>	58
Indikator <i>assurance</i>	60
Variabel kepuasan pelanggan.....	62
Indikator tercapainya harapan.....	64
Indikator terpenuhi kebutuhan.....	65
Indikator tercapainya keinginan.....	67
Indikator keinginan merekomendasikan barang dan jasa ke orang lain.....	69
Indikator keinginan memakai jasa dan layanan itu kembali.....	71
Uji normalitas.....	72
Uji homogenitas.....	73
Uji linierita.....	74
Uji t.....	75
Uji f.....	77
Uji koefisien determinan.....	78
Uji regresi linier sederhana.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ulasan pelanggan tentang kepuasan.....	5
Gambar 2. Ulasan pelanggan tentang kepuasan.....	6
Gambar 3. Ulasan pelanggan tentang kualitas	7
Gambar 4. Ulasan pelanggan tentang kualitas	8
Gambar 5. Kerangka Konseptual	26

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pariwisata merupakan aspek penting dan integral dari strategi pengembangan Negara. Pariwisata di Indonesia menjadi salah satu sektor ekonomi penting yang diharapkan menjadi penghasil devisa nomor pertama. Berkembangnya sektor pariwisata di Indonesia akan menarik sektor lain untuk menunjang industri pariwisata, seperti kerajinan rakyat dan peningkatan kesempatan kerja. Menurut Undang-Undang No. 10/2009, “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang di sediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”. Salah satu sektor pendukung industri pariwisata adalah jasa perhotelan.

Industri perhotelan dituntut untuk bersikap lebih kreatif agar menarik para pelanggan sehingga dapat menghasilkan kepuasan pelanggan dan terjadi pembelian ulang. Miranti dan Yuliana (2020) mengemukakan bahwa. “Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkat dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Adapun yang menjadi penentu kepuasan pelanggan terlihat dari lima indikator. Menurut Rahmat (2018:138) indikator kepuasan pelanggan yaitu, “Tercapainya harapan atau tujuan pelanggan, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, adanya keinginan untuk memakai jasa atau produk itu kembali, adanya keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain”.

Menurut Indrasari (2019:87) terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu: 1) Kualitas Pelayanan, 2) Kualitas produk, 3) Emosional, 4) Biaya, 5) Harga. Salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah kualitas pelayanan. Puspita dan Santoso (2018:70) mengemukakan bahwa, “Kualitas pelayanan sebagai upaya mewujudkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan dalam penyampaikannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”. Terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu: 1) Bukti fisik (*Tangible*), 2) Empati (*Empathy*), 3) Keandalan (*Reliability*), 4) Ketanggapan (*Responsiveness*), 5) Jaminan (*Assurance*). Setiap perusahaan penyedia jasa seperti hotel biasanya sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang dimiliki, termasuk Hotel Pangeran Beach Padang. Hotel ini menempati lokasi sangat strategis yang berada di dekat pusat kota. Hotel Pangeran Beach Padang beralamat di Jalan Ir. H. Juanda No.79 Padang 25115, Sumatera Barat, Indonesia.

Hotel Pangeran Beach Padang merupakan salah satu hotel yang tetap melakukan penjualan kamar. Berdasarkan hasil pengamatan di Hotel Pangeran Beach Padang pada bulan Maret – Agustus 2020, tingkat hunian kamar berada di bawah target, sebagaimana terlihat pada Tabel 1.

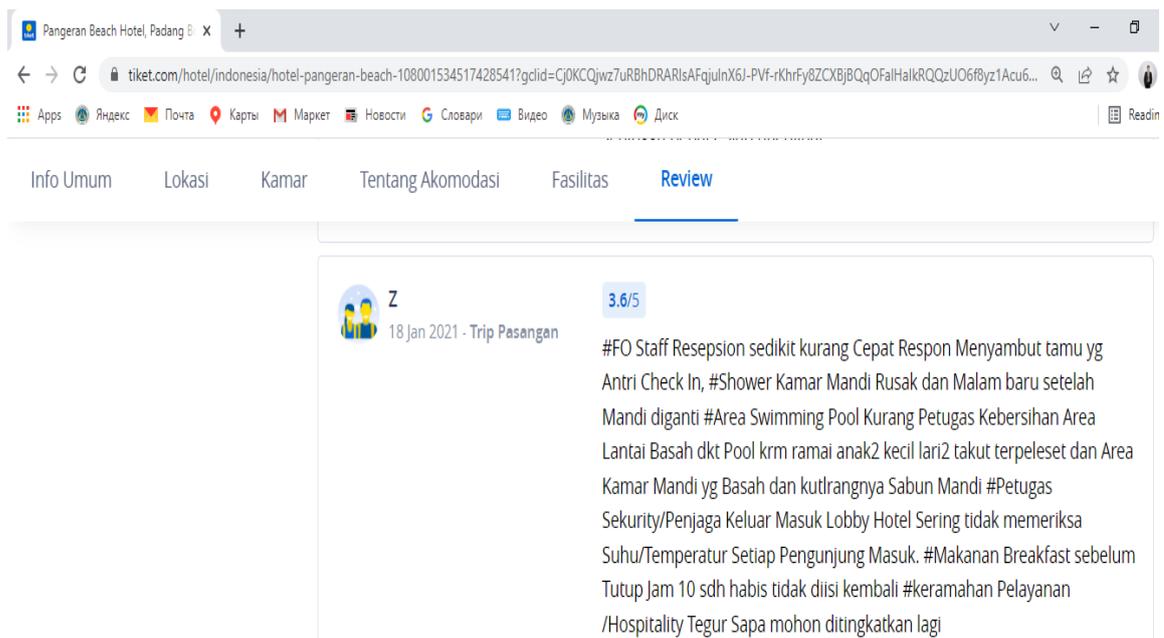
Table 1. Tingkat Hunian Kamar di Hotel Pangeran Beach Padang pada bulan Maret – Agustus 2020

No	Bulan	Kamar terjual	Target kamar terjual	Jumlah tamu yang menginap	Tingkat hunian kamar
1	Maret	2674	5.430	2674	49%
2	April	722	5.430	722	13%
3	Mei	750	5.430	750	14%
4	Juni	1505	5.430	1505	28%
5	Juli	2753	5.430	2753	51%

6	Agustus	3438	5.430	3438	63%
---	---------	------	-------	------	-----

Sumber : *Human Resources Departement Hotel Pangeran Beach Padang (2021)*

Pada Tabel 1 di atas terlihat bahwa tingkat hunian kamar Hotel Pangeran Beach Padang berfluktuasi, terjadi penurunan pada bulan April dan Mei, dan terjadi kenaikan pada bulan Juni, Juli dan Agustus. Namun secara keseluruhan masih di bawah target. Rendahnya tingkat hunian merupakan salah satu indikator dari masalah kepuasan pelanggan. Selain itu, juga terdapat ulasan pelanggan di situs *Website Travel Agent (Tiket.com)* yang menyatakan ketidakpuasannya dalam hal pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel, sebagaimana terlihat pada Gambar 1.



**Gambar 1 . Ulasan Pelanggan Mengenai Kepuasan
Sumber: Website tiket.com Hotel Pangeran Beach Padang (2022)**

Berdasarkan masalah pada ulasan pelanggan di website tiket.com Hotel Pangeran Beach Padang diatas penulis menemukan bahwa pelanggan merasa harapannya belum terpenuhi. Harapan pelanggan tentu ingin mendapatkan

pelayanan yang memadai, namun pelayanan yang didapatkan di kurang memadai, dari masalah diatas pelanggan merasa tidak puas akan pelayanan dari karyawan *Front Office* kurang cepat merespon pelanggan yang antri saat melakukan *check in*, terus pelanggan mengalami fasilitas kamar yaitu shower kamar mandi yang rusak dan lama di perbaiki, terus di area kolam renang petugas kebersihan tidak membersihkan lantai yang basah, kemudian petugas security keluar masuk lobby hotel sering tidak memeriksa suhu setiap pengunjung, kemudian pada saat sarapan pelanggan mengalami makanan sarapan sudah habis sebelum jam 10 dan tidak diisi lagi, kemudian pelanggan juga mengalami tidak adanya tegur sapa dan keramahan kepada pelanggan.

kemudian penulis juga menemukan masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan karyawan terlihat pada gambar 2 berikut :

The screenshot shows a browser window with the URL: tiket.com/hotel/indonesia/hotel-pangeran-beach-108001534517428541?gclid=CjwKCAiA4KaRBhBdEiwAZ1zzkz6vGxI7LUd0BdPHS420A7nXXyzBIGXZBdNk6tvNQj...

The page displays the following information:

- Overall Rating: 4.0 (Kepantasan...)
- User: AD (24 Des 2019 - Lainnya)
- Rating: 3.0/5
- Review Text: "Pas check-in di Hotel ini, Resepsionis nya seakan2 cuek aj, tidak ada respon senyum sedikitpun... pas nyampe didalam kamar handuk tidak ada satupun, dan Ditelpon ke resepsionis,... setelah 2 jam handuk pun tidak datang sedangkan kita sudah mau mandi, kita telepon lg ke resepsionis baru handuk nya datang, sedangkan keset lantai nya pun gak dikasih, pas diminta Room Boy nya pun menggerutu.."
- Trip Statistics:

Trip Pasangan	32
Trip Keluarga	99
Trip Solo	15
Trip bareng Teman	7

**Gambar 2 . Ulasan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Karyawan
Sumber: Website tiket.com Hotel Pangeran Beach Padang (2022)**

Berdasarkan masalah pada ulasan pelanggan di website tiket.com Hotel Pangeran Beach Padang diatas penulis juga menemukan bahwa pelanggan merasa

harapannya belum terpenuhi dalam hal pelayanan. Harapan pelanggan tentu ingin mendapatkan pelayanan yang baik yang memadai, namun pelayanan yang diberikan di kurang baik dan tidak memadai, dapat dilihat dari permasalahan yang mana karyawan resepsionis yang kurang ramah kepada tamu, selain itu juga respon dari karyawan yang lama akan layanan fasilitas kamar yaitu handuk di kamar mandi yang tidak ada di kamar.

Selanjutnya penulis juga menemukan masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan karyawan terlihat pada gambar 3 berikut :

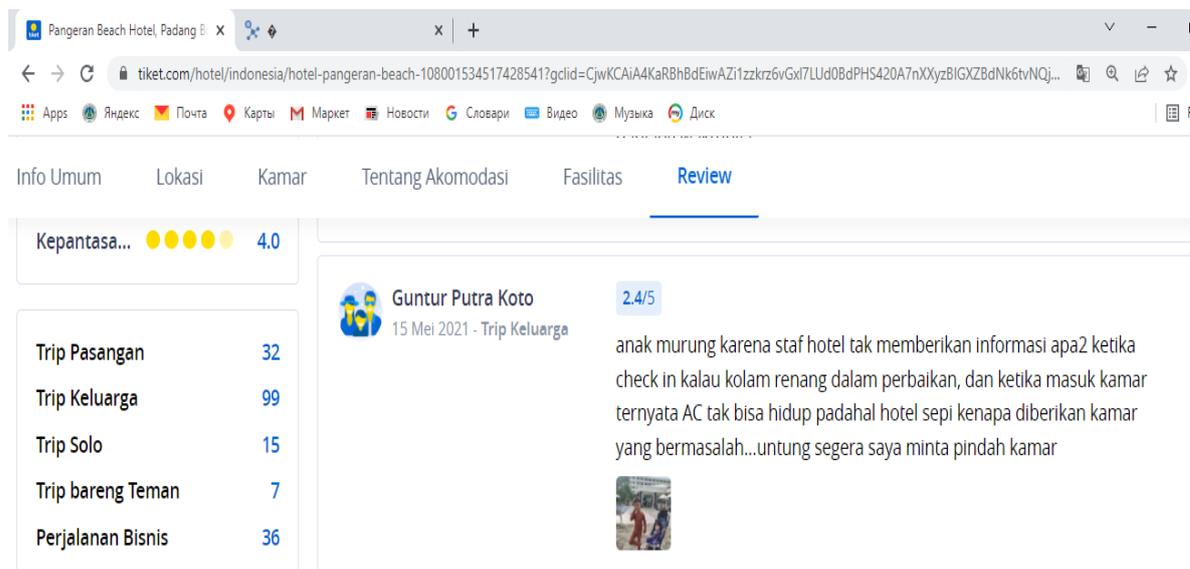
The screenshot shows a web browser window with the URL tiket.com/hotel/indonesia/hotel-pangeran-beach-108001534517428541?gclid=CjwKCAiA4KaR8hBdEiwAZi1zzkrz6vGxi7LUd0BdPHS420A7nXXyzBIGXZBdNk6tvNQj.... The page displays a review for Pangeran Beach Hotel, Padang. The review is from user 'HY' on '30 Okt 2020 - Trip Keluarga' with a rating of 3.4/5. The review text states: 'Kekurangannya adalah krn kami pesan kamar no smoking tapi pas masuk kamar baunya rokok. sebelah kamar kami merokok dan asapnya masuk lwt pintu penghubung. Mungkin lbh baik smoking room dan non smoking room tdk dlm satu lantai. Sandal hotel juga tdk lgsg tersedia di kamar. Satu lagi, wastafelnya agak mampet, jd air ga langsung surut stlh dipakai. Sisanya oke, kolam renang oke, sarapan oke. semoga bs ditingkatkan pelayanannya.' A sidebar on the left shows category ratings: Kebersihan (4.1), Fasilitas (4.0), Lokasi (4.3), Layanan (4.0), and Kepantasan... (4.0).

**Gambar 3 . Ulasan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Karyawan
Sumber: Website tiket.com Hotel Pangeran Beach Padang (2022)**

Berdasarkan masalah pada ulasan pelanggan di website tiket.com Hotel Pangeran Beach Padang diatas penulis menemukan bahwa pelanggan merasa harapannya belum terpenuhi. Harapan pelanggan tentu ingin mendapatkan pelayanan akan fasilitas yang memadai, namun pelayanan yang didapatkan di kurang memadai, dari masalah diatas pelanggan merasa tidak puas akan bookingan kamar yang mana pelanggan meminta kamar yang *no smoking room* tetapi kamar

tersebut tercium bau rokok di karenakan kamar sebelah *smoking room* yang asap rokoknya masuk lewat pintu penghubung, dan fasilitas kamar seperti sandal hotel tidak ada di kamar, *washtafel* yang tersumbat.

Selanjutnya penulis juga menemukan masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan karyawan terlihat pada gambar 4 berikut :



**Gambar 4 . Ulasan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Karyawan
Sumber: Website tiket.com Hotel Pangeran Beach Padang (2022)**

Berdasarkan masalah pada ulasan pelanggan di website tiket.com Hotel Pangeran Beach Padang diatas penulis menemukan bahwa pelanggan merasa harapannya belum terpenuhi dalam hal pelayanan. Harapan pelanggan tentu ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai, namun pelayanan dan fasilitas yang diberikan di kurang baik dan tidak memadai, terlihat permasalahan pada pelayanan yang di berikan oleh karyawanresepionis pada saat check in tidak memberi informasi tentang tentang fasilitas kolam renang dalam perbaikan, dan fasilitas kamar AC yang tidak bisa hidup.

Melihat fenomena yang ada, apabila pihak hotel atau manajemen tidak segera melakukan pembenahan dan memperhatikan permasalahan yang sering diungkapkan pelanggan di masa pandemi ini, akan berdampak kepada kepuasan pelanggan dan akan menyebabkan pelanggan memutuskan untuk tidak akan menginap kembali di Hotel Pangeran *Beach* Padang, mengingat pentingnya peranan dari kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan maka peneliti mengangkat judul “Pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Pangeran *Beach* Padang”.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Tingkat hunian kamar yang tidak mencapai target penjualan pada bulan Maret-Agustus 2020
2. Adanya komplain pelanggan tentang kualitas pelayanan karyawan yang diberikan.
3. Tidak terpenuhinya harapan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat.
4. Kualitas dari Fasilitas kamar seperti AC, Shower, dan wastapel yang mengalami kerusakan.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka penulis membatasi masalah penelitian ini yaitu :

1. Kualitas pelayanan karyawan

2. Kepuasan pelanggan
3. Pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Pangeran Beach Padang

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari batasan masalah yang peneliti kemukakan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan karyawan di Hotel Pangeran Beach Padang ?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan di Hotel Pangeran Beach Padang ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Pangeran Beach Padang ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Pangeran Beach Padang.

2. Tujuan khusus

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan karyawan di Hotel Pangeran Beach Padang.
- b. Mendeskripsikan kepuasan pelanggan di Hotel Pangeran Beach Padang.
- c. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Pangeran Beach Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi pihak hotel

Manfaat penelitian ini bagi pihak hotel adalah hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada pihak manajemen Hotel Pangeran Beach Padang tentang kualitas pelayanan karyawan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat bagi departemen

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya pengetahuan penelitian sebagai acuan bagi Mahasiswa Universitas Negeri Padang terutama untuk Departemen Pariwisata Prodi D4 Manajemen Perhotelan.

3. Manfaat bagi peneliti lain

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi pedoman untuk peneliti lainnya.

4. Manfaat bagi peneliti

Sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat saat perkuliahan dengan kenyataan yang ada, memperkaya teori dan sebagai salah satu syarat menyelesaikan perkuliahan dan mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST).