

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI GRAND BASKO HOTE PADANG

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang



**AZIZAH AULIA RAHMAN
18135235/2018**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

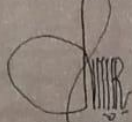
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE
SERVICE TERHADAP KETUASAN TAMU DI GRAND BASKO HOTEL
PADANG**

Nama	: Azizah Aulia Rahman
NIM/BP	: 18135235/2018
Program Studi	: D4 Manajemen Perhotelan
Departemen	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 24 Agustus 2022

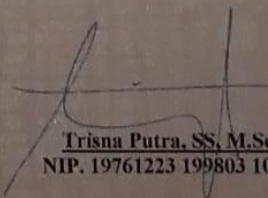
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Lise Asnur, M.Pd
NIP. 196608221990102001

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 Food and Beverage Service terhadap Kepuasan Tamu di Grand Basko Hotel Padang
Nama	: Azizah Aulia Rahman
NIM/BP	: 18135235/2018
Program Studi	: D4 Manajemen Perhotelan
Departemen	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

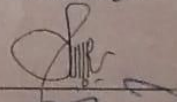
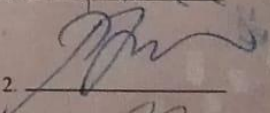
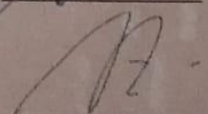
Padang, 24 Agustus 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Lise Asnur, M.Pd
2. Anggota : Dwi Pratiwi Wulandari,
SST.Par. MM.Par
3. Anggota : Dr. Kasmita, S.Pd., M.Si

1. 
2. 
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: kkunpinfo@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Azizah Aulia Rahman
NIM	: 18135235/ 2018
Program Studi	: D4 Manajemen Perhotelan
Departemen	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

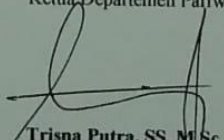
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

"Pengaruh Kualitas Pelayanan *Food and Beverage Service* terhadap Kepuasan Tamu di Grand Basko Hotel Padang" adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya dari orang lain. Apabila terbukti saya melakukan plagiat, saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan dengan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, 24 Agustus 2022

Diketahui,
Ketua Departemen Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 197612231998031001

Saya yang menyatakan,


56269AJX904468187
Azizah Aulia Rahman
NIM. 18135235

ABSTRAK

Azizah Aulia Rahman ,2022 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Food And Beverage Service terhadap Kepuasan Tamu di Grand Basko Hotel Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya masalah kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Grand Basko Hotel Padang seperti kurangnya kehandalan dan ketanggapan yang diberikan kepada tamu dan kurang tercapainya harapan tamu serta minat untuk berkunjung dan merekomendasikan juga kurang dari tamu yang data. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Grand Basko Hotel Padang. Penelitian ini dilakukan agar pihak Grand Basko Hotel bisa lebih memperhatikan kualitas pelayanannya terhadap kepuasan tamu.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran angket atau kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan jumlah 99 orang tamu yang berkunjung ke Grand Basko Hotel Padang dengan cara penyebaran kuesioner sebanyak 32 pernyataan yang diperiksa validitas dan reliabilitasnya. Peneliti menggunakan program SPSS untuk mengolah data dan teknik analisis data yang digunakan yaitu mentabulasi data dan deskripsi data.

Hasil penelitian : 1. Kualitas Pelayanan menunjukan pada kategori baik dengan persentase(88%) dan 2. Kepuasan Tamu menunjukan pada kategori sangat baik dengan persentase (48%). Setelah dilakukan test hipotesis Regresi Linear Sederhana didapatkan nilai F 88.821 dengan sig 0,000 < 0,05 sehingga ditemukan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu dengan nilai R square sebesar 0,475 , artinya kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 47.5% terhadap kepuasan tamu dan 52,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Berikutnya koefisien regresi linear sederhana sebesar 0, 607 dengan skor sig 0,000 < 0,05 peningkatan sebesar 1 satuan kualitas pelayanan akan menaikkan 0,607 satuan kepuasan tamu.

KATA KUNCI : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Food and Beverage Service* terhadap Kepuasan Tamu di Grand Basko Hotel Padang”** ini disusun sebagai syarat untuk melanjutkan penelitian skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. 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. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., Selaku Ketua Departemen Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Lise Asnur, M.Pd., Selaku Dosen Penasehat Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penelitian skripsi ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dwi Pratiwi Wulandari.SST.Par.,M.M.Par Selaku dosen penguji 1 skripsi yang telah memberikan saran dan kritik untuk penyelesaian skripsi ini.

5. IbuDr. Kasmita, S.Pd., M.Si.,Selaku dosen penguji 2 skripsi yang telah memberikan saran dan kritik untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Pihak Grand Basko Hotel yang telah membantu memberikan data dan izin yang dibutuhkan peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua Orang Tua serta Keluarga Besar tercinta atas do'a dan dukungan yang telah diberikan sehingga peneliti bisa sampai ketahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya peneliti juga berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, Agustus 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teori	8
B. Kerangka Konseptual	11
C. Hipotesis Penelitian	12
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	13
A. Jenis Penelitian	13
B. Waktu dan Tempat Penelitian	13
C. Variabel Penelitian	13
D. Defenisi Indikator Variabel.....	14
E. Populasi dan Sampel Penelitian	16
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	18
G. Instrumen Penelitian	19
H. Uji Coba Instrumen	21
I. Teknik Analisis Data	24
J. Uji Persyaratan Analisis.....	25
K. Pengujian Hipotesis	26
BAB IV HASIL PENELITIAN	28
A. Temuan Gambaran Umum.....	28
B. Deskripsi Karakteristik Responden	29
C. Deskripsi Data	31
D. Uji Persyaratan Analisis.....	46
E. Uji Hipotesis.....	48
F. Pembahasan.....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Data Tamu Grand Basko Hotel.....	16
2. Pilihan Jawaban skala likert	20
3. Kisi-kisi instrument penelitian	20
4. Hasil Uji Coba Validitas.....	23
5. Reliabilitas Variabel X	24
6. Reliabilitas Variabel Y.	24
7. Interpretasi Nilai R (Alpha Cronbach).....	24
8. Klasifikasi Skor.....	25
9. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	29
10. Distribusi Frekuensi Umur Responden	30
11. Distribusi Frekuensi Jumlah Kunjungan	30
12. Deskripsi Data Total Variabel Kualitas Pelayanan	31
13. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	32
14. Data Hasil Perhitungan Statistik Kehandalan	33
15. Distribusi Frekuensi Kehandalan	33
16. Data Hasil Perhitungan Statistik Ketanggapan	34
17. Ditribusi Frekuensi Ketanggapan	35
18. Data Hasil Perhitungan Statistik Jaminan	36
19. Distibusi Frekuensi Jaminan	36
20. Data Hasil Perhitungan Statistik Empaty	37
21. Distribusi Frekuensi Empaty	38
22. Data Hasil Perhitungan Statistik Berwujud	39
23. Distribusi Frekuensi Berwujud	39
24. Deskripsi Data Total Variabel Kepuasan Tamu	40
25. Distribusi Frekuensi Kepuasan Tamu.....	41
26. Data Hasil Perhitungan Statistik Kesesuain Harapan	42
27. Distribusi Kesesuain Harapan	42
28. Data Hasil Perhitngan Statistik Minat Berkunjung Kembali	43

29. Distribusi Frekuensi Minat Berkunjung Kembali	44
30. Data Hasil Perhitungan Statistik Minat Merekomedasikan	45
31. Distribusi Frekuensi Minat Merekomendasikan	45
32. Hasil Uji Normalitas	44
33. Hasil Uji Homogenitas.	47
34. Hasil Uji Linearitas	48
35. Hasil Koefisien Determinasi (R Square)	49
36. Hasil Uji Koefisien Linear Sederhana	59
37. Hasil Signifikan Uji F.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Logo Grand Basko Hotel.	3
2. Ulasan Konsumen Sumber : Google.com(2022).	4
3. Guest Comment Card.	4
4. Kerangka Konseptual.	12

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuesioner Uji Coba Penelitian.....	57
2. Tabulasi Data Uji Coba Penelitian.....	61
3. Hasil Uji Coba Penelitian	63
4. Kuesioner Penelitian.....	68
5. Tabulasi Data Penelitian.....	73
6. Analisis Data Variabel.....	77
7. Surat Izin Penelitian.	80

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan di Indonesia merupakan salah satu kontributor devisa negara, terutama dalam kaitannya dengan pariwisata Indonesia. Pariwisata dan akomodasi merupakan bagian dari *Hospitality Industry*. Menurut Chair dan Pramudia (2017:1) Hotel adalah suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan dan menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum, maupun pelayanan fasilitas jasa lainnya. Industri perhotelan dituntut untuk bersikap lebih kreatif agar menarik para tamu sehingga dapat mencapai kepuasan tamu dan terjadi pembelian ulang. Salah satu hotel yang berkembang dan memberikan pelayanan serta jasa yaitu di Sumatera Barat.

Sumatera Barat merupakan salah satu Provinsi yang memiliki potensi wisata dan juga akomodasi hotel atau penginapan. Berbagai hotel di Sumatera Barat memiliki ciri khas tersendiri untuk menarik tamu agar datang berkunjung ke hotel mereka. Mereka harus memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Banyak departemen yang terdapat di hotel dan salah satunya departemen yang memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu yaitu departemen *Food And Beverage Service*.

Departemen food and beverage service berperan penting sebagai pemberi pelayanan yang baik kepada setiap tamu yang datang berkunjung

hotel agar tercapai harapan atau kepuasan tamu dan berharap tamu akan mempromosikan kepada pihak lain agar datang berkunjung ke hotel mereka. Banyaknya akomodasi hotel menjadi pertimbangan bagi pengunjung atau tamu dalam menentukan kualitas pelayanan agar tercapainya kepuasan tamu atau harapan tamu.

Kepuasan tamu menurut (sunyoto 2015:140) merupakan salah tingkat perasaan tamu atau konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Perasaan tersebut timbul karena tamu membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan. Kepuasan tamu yang datang sesuai dengan kualitas pelayanan diberikan kepada mereka.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono 2015:59). Terdapat 5 indikator kualitas Pelayanan menurut (Kotler dan Keller 2016:284) : Keandalan (*Reliability*) Ketanggapan (*Responsiveness*) Jaminan (*Assurance*) Empati (*Empathy*) Berwujud (*Tangibles*). Penelitian ini dilakukan pada saat melakukan praktek lapangan industri 2 yaitu di Grand Basko Hotel Padang.



Sumber : Google.com 2022

Grand Basko Hotel merupakan salah satu hotel berbintang yang berlokasi di kota Padang, Sumatera Barat, tepatnya di jalan Prof. Dr. Hamka No. 2A Padang. Grand Basko Hotel menyediakan akomodasi penginapan bagi pengunjung yang datang dengan fasilitas yang ada. Grand Basko Hotel memiliki 180 kamar dengan beberapa tipe. Selain kamar Grand Basko juga memiliki fasilitas lainnya seperti *Swimming Pool*, *Zello Lounge*, *Bajamba Restoran*, *Fitness Centre*, Mushala dan 6 ruang meeting & Ballroom yang dapat menampung 500 orang.

Berdasarkan pengalaman lapangan industri (PLI 2) yang dilaksanakan pada Januari Agustus 2021-Januari 2022 di Grand Basko Hotel peneliti menemukan permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh waiter kepada tamu pada saat berkunjung.

Masalah yang pertama yaitu adanya keluhan tamu mengenai pelayanan karyawan saat *breakfast* memakan waktu lama

Masalah kedua yaitu adanya keluhan terkait lambatnya penambahan refill makanan sehingga pada saat makanan habis membuat tamu harus menunggu lama.

Masalah selanjutnya tamu tidak puas tamu dengan fasilitas yang diberikan oleh pihak hotel tidak sebanding uang yang mereka keluarkan. Seperti terlihat pada ulasan tamu dibawah ini :



Sumber : Google.com 2022

Masalah berikutnya yaitu lambatnya pelayanan pada saat pengantaran orderan tamu sehingga tamu harus menunggu sedangkan tamu sudah lapar. Dapat dilihat dari *Guest Comment* tamu di bawah ini:

Sumber : Data Pribadi 2022

Masalah yang terakhir yaitu adanya kesalahan orderan, sehingga harus mengganti orderan dan tamu terpaksa menunggu lagi oerderannya.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas peneliti tertarik mengangkat judul penelitian tentang.”**Pengaruh Kualitas Pelayanan *Food and Beverage Service* Terhadap Kepuasan Tamu di Grand Basko Hotel Padang**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Pelayanan pada saat *mengahandle breakfast* memakan waktu yang lama
2. Lambatnya penambahan *refill* makanan
3. Ketidakpuasan tamu terhadap fasilitas yang kurang
4. Lambatnya pelayanan pada saat pengantaran orderan tamu
5. Komplain tamu terkait kesalahan orderan

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah peneliti uraikan diatas, maka batasan masalah pada penelitian ini tentang pengaruh kualitas pelayanan *food and beverage service* terhadap kepuasan tamu di Grand Basko Hotel Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah serta batasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan *food and beverage service* di Grand Basko Hotel Padang?

2. Bagaimana kepuasan tamu di Grand Basko Hotel Padang ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *food and beverage service* terhadap kepuasan tamu di Grand Basko Hotel Padang ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan *food and beverage service* terhadap kepuasan tamu di Grand Basko Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian yaitu :

- a. Mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan *food and beverage service* di Grand Basko Hotel Padang
- b. Mendeskripsikan tentang kepuasan tamu di Grand Basko Hotel Padang
- c. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *food and beverage service* terhadap kepuasan tamu di Grand Basko Hotel Padang

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Hotel

Memberikan informasi tambahan bagi karyawan *food and beverage service* dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu melalui kualitas pelayanan.

2. Bagi Departemen Pariwisata

Menambah literatur dan bacaan ilmiah untuk mata kuliah operasional restoran dalam meningkatkan kepuasan tamu.

3. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi untuk melengkapi lebih lanjut tentang permasalahan kualitas pelayanan *food and beverage service* terhadap kepuasan tamu.

4. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan mata kuliah skripsi dan mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) di Universitas Negeri Padang