

**PERSEPSI TAMU TENTANG KOMUNIKASI NON VERBAL
RESEPSIONIS DI EMERSIA HOTEL & RESORT
BATUSANGKAR**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Sains Terapan*



**NURUL FAJRI
17135280/2017**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PERSEPSI TAMU TENTANG KOMUNIKASI NONVERBAL
RESEPSIONIS DI EMERSIA HOTEL & RESORT BATUSANGKAR**

Nama : Nurul Fajri
NIM/BP : 17135280/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Hujiriyantomi Suyuthie, S.IP, M.M
NIP. 197007271997032003

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 : Persepsi Tamu Tentang Komunikasi Nonverbal
Resepsionis Di Emersia Hotel & Resort Batusangkar
Nama : Nurul Fajri
NIM/BP : 17135280/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2021
Tim Penguji

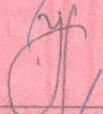
Nama

Tanda Tangan

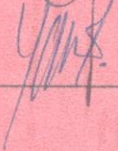
1. Ketua :Hijriyantomi Suyuthie, S.IP, M.M

1. 

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

2. 

3. Anggota :Youmil Abrian, S.E,M.M

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 : Nurul Fajri
NIM/TM : 17135280 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Persepsi Tamu Tentang Komunikasi Nonverbal Resepsionis di Emersia Hotel & Resort Batusagkar ” 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,



Nurul Fajri
NIM. 17135280

ABSTRAK

Nurul Fajri, 2021. “Persepsi Tamu Tentang Komunikasi Non Verbal Resepsionis Di Emersia Hotel & Resort Batusangkar. Skripsi. Prodi D4 Manajemen Perhotelan. Jurusan Pariwisata. Universitas Negeri Padang”

Penelitian ini didasarkan oleh adanya permasalahan mengenai komunikasi nonverbal seperti intonasi suara, gerakan tubuh, gerakan wajah dan penampilan fisik resepsionis dengan tamu di Emersia Hotel & Resort Batusangkar. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa komunikasi nonverbal resepsionis Emersia Hotel & Resort Batusangkar agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pihak hotel dapat melakukan peningkatan dalam komunikasi nonverbal dibagian resepsionis, agar tamu merasa puas dan tingkat hunian di Emersia Hotel & Resort Batusangkar menjadi meningkat.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan data kuantitatif. Variabel pada penelitian ini adalah komunikasi nonverbal. Populasi pada penelitian ini adalah tamu di Emersia Hotel & Resort Batusangkar, dengan total sampel 65 responden. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuisioner yang telah uji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dan teknik TCI untuk menganalisis data yang sudah terkumpul dengan bantuan microsoft excel.

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik hasil penelitian, terlihat bahwa komunikasi nonverbal sebesar 56,9% pada rentang $42,67 < 53,33$ dengan kategori kurang baik. Komunikasi nonverbal dapat dilihat dari 4 indikator yaitu : intonasi suara 36,9% responden mengatakan baik dengan nilai rata rata skor TCI 3,33 berada pada kriteria cukup baik, untuk gerakan wajah 41,5% responden mengatakan buruk dengan nilai rata rata skor TCI 2,67 berada pada kriteria cukup baik, dan untuk gerakan tubuh 41,6% responden mengatakan buruk dengan nilai rata rata skor TCI 2,69% berada pada kriteria cukup baik, sementara itu untuk penampilan fisik 33,9% responden mengatakan baik dengan nilai rata rata skor TCI 3,43 berada pada kriteria baik.

Kata kunci : Persepsi, Komunikasi Non Verbal, Resepsionis

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi peneliti dalam menyusun skripsi yang berjudul **“Persepsi Tamu Tentang Komunikasi Non Verbal Resepsionis Di Emersia Hotel & Resort Batusangkar”**.

Dalam pelaksanaan penulisan skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya 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 Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Adek Kurnia Fiza, S.ST. Par, M.PAR ,selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak sekali saran kepada peneliti.
4. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., MM ,selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran pada skripsi ini.
5. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si ,selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan arahan,kritik serta saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Youmil Abrian, SE.,M.M ,selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan arahan,kritik serta saran dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh staf pengajar, tenaga teknis dan administrasi pada Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

8. Staff Emersia Hotel & Resort Batusangkar yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
9. Keluarga yang sudah memberikan support penuh dan do'a kepada peneliti.
10. Seluruh rekan-rekan seperjuangan D4 Manajemen Perhotelan 2017 yang telah memberikan dukungan kepada peneliti.
11. Seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua bantuan, dukungan, dan do'a yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan berkah dan untuk semuanya diberikan balasan yang berlipat ganda oleh Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Padang, Agustus 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	11
1. Komunikasi	11
2. Komunikasi Non Verbal	12
3. Front Office	15
4. Receptionist	16
5. Persepsi Tamu	17
B. Kerangka Konseptual	18
C. Pertanyaan Penelitian	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	20
B. Variabel Penelitian	20
C. Variabel Penelitian	20
D. Definisi Operasional Variabel	21
E. Populasi dan Sampel	21
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	23
G. Instrumen Penelitian	24
H. Uji Coba Instrumen	26
I. Teknik Analisis Data	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	31
B. Hasil Penelitian	31
1. Analisis Deskripsi Karakteristik Responden	32
2. Analisis Deskriptif Variabel	34
C. Pembahasan	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	51
B. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA	53
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Jumlah Tamu Bulan Agustus 2020 - Januari 2021	21
2. Pilihan Jawaban Skala Likert	25
3. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian	26
4. Uji Validitas	27
5. Uji Reliabilitas	28
6. Tingkat Capaian Indikator (TCI)	30
7. Klasifikasi Skor	30
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	32
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menginap	34
12. Variabel Komunikasi Non Verbal	34
13. Deskripsi Data Variabel Komunikasi Non Verbal	35
14. Data Statistik Indikator Intonasi Suara	36
15. Deskripsi Data Indikator Intonasi Suara	37
16. Data Statistik Indikator Gerakan Wajah	37
17. Deskripsi Data Indikator Gerakan Wajah	38
18. Data Statistik Indikator Gerakan Tubuh	39
19. Deskripsi Data Indikator Gerakan Tubuh	40
20. Data Statistik Indikator Penampilan Fisik	40
21. Deskripsi Data Indikator Penampilan Fisik	41
22. Distribusi Frekuensi Indikator Intonasi Suara	42
23. Distribusi Frekuensi Indikator Gerakan Wajah	44
24. Distribusi Frekuensi Indikator Gerakan Tubuh.....	45
25. Distribusi Frekuensi Indikator Penampilan Fisik	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Emersia Hotel & Resort Batusangkar	3
2. Resepsionis dengan Tamu	4
3. Ulasan Pengunjung	5
4. Ulasan pengunjung.....	6
5. Kerangka Konseptual	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuisioner Penelitian	54
2. Tabulasi Data Penelitian	58
3. Deskripsi Data Statistik	61
4. Hasil Uji Coba	66
5. Surat Balasan	67
6. Dokumentasi Penelitian	68
7. Konsultasi Bimbingan.....	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sebuah aspek penting dan integral dari strategi pengembangan negara. Pariwisata di Indonesia menjadi salah satu sektor ekonomi penting yang diharapkan menjadi penghasil devisa nomor satu. Berkembangnya sektor pariwisata di Indonesia akan menarik sektor lain untuk berkembang karena produk-produknya diperlukan untuk menunjang industri pariwisata, seperti kerajinan rakyat dan peningkatan kesempatan kerja. Menurut Sinaga (2010) “Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata.” Salah satu sektor pendukung pariwisata adalah jasa perhotelan.

Hotel adalah salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan penginapan dan jasa pelayanan hotel lainnya. Menurut Sulastiyono (2011:15) Hotel adalah “suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanandan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus”. Industri perhotelan dituntut untuk bersikap lebih kreatif agar menarik para tamu sehingga dapat menghasilkan kepuasan tamu dan terjadi pembelian ulang.

Menurut Mulyana (2012:81) Komunikasi adalah “interaksi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal”. Menurut Nurudin (2016:134) “komunikasi non verbal itu sebuah bentuk komunikasi tanpa menggunakan lambang-lambang verbal, seperti gerakan tangan, warna, ekspresi wajah, dan lain-lain”. Keberhasilan komunikasi menjadi tanggung jawab para peserta komunikasi. Kedekatan hubungan pihak-pihak yang berkomunikasi akan tercermin pada pesan-pesan nonverbal yang dihasilkan, seperti gerakan tubuh, sentuhan seperti berjabat tangan, dan tatapan mata yang ekspresif. Salah satu Provinsi di Indonesia yang banyak terdapat industri perhotelan adalah Sumatera Barat.

Sumatera Barat merupakan Provinsi yang memiliki keindahan alam yang sangat bagus sehingga membuat banyaknya wisatawan yang datang berkunjung. Provinsi Sumatera Barat memiliki destinasi wisata dengan nilai kearifan lokal yang sangat tinggi. Hal tersebut tentunya dipengaruhi oleh budaya Minangkabau yang mengalir dalam darah masyarakat Sumatera Barat, sehingga membuat masyarakat tetap menjaga adat-istiadat yang telah ada dari generasi ke generasi, serta merawat seluruh warisan budaya leluhur yang telah diwarisi secara turun-temurun. Hal ini membuat banyaknya wisatawan yang tertarik untuk berkunjung sehingga berdampak baik bagi industri perhotelan. Salah satu daerah di Sumatera Barat yang banyak dikunjungi wisatawan adalah Kabupaten Tanah Datar, Batusangkar.

Tanah Datar merupakan salah satu kabupaten yang ada di Sumatera Barat dengan Ibukota Batusangkar. Batusangkar dikenal sebagai Kota Budaya. Tanah Datar juga mempunyai banyak destinasi obyek wisata antara lain Obyek wisata alam seperti Panorama Tabek Patah di Tabek Patah, Batu Batikam di Batusangkar, Prasasti Adityawarman di Batusangkar, Benteng Van Der Capellen di Batusangkar dan Istano Silinduang Bulan di Batusangkar. Banyaknya objek wisata sejarah dan budaya serta objek wisata alam yang sangat indah di Batusangkar membuat tingginya minat wisatawan untuk mengunjunginya. Tingginya minat wisatawan ini membuat tingkat hunian hotel-hotel maupun wisma di Batusangkar menjadi meningkat.

Salah satu hotel bintang empat di Batusangkar adalah Emersia Hotel & Resort. Hotel ini diresmikan pada 23 Oktober 2017. Emersia Hotel di bawah bendera PT. ECA dimana Bapak Erdy Muluk sebagai Pimpinan. Emersia Hotel & Resort Batusangkar terdiri atas 7 lantai. Hotel ini terletak di Jl. Hamka No. 41 Jorong Parak Juar Nagari Baringin Batusangkar.

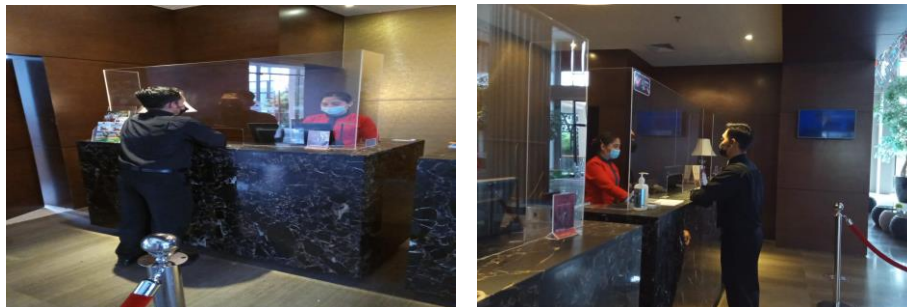


Gambar 1. Emersia Hotel & Resort Batusangkar

Sumber : Front Office Manager, (2021)

Emersia Hotel & Resort Batusangkar memiliki 135 kamar dengan berbagai tipe kamar. Hotel ini memiliki fasilitas lain seperti *Restaurant, Lounge, Ballroom, Meetingroom, swimmingpool, SPA, karaoke, Gym* dan fasilitas lainnya untuk menunjang kebutuhan konsumen saat berada di Emersia Hotel & Resort Batusangkar. Fasilitas di dalam kamar yang diberikan Emersia Hotel & Resort Batusangkar antara lain sebagai berikut : *Private Toilet And Bath, Shower With Bathtub, Room Safe, Non-Smoking Rooms, Internet Connectivity In Room, Air-Conditioning, Cable Television, Telephone, Coffee/Tea Maker, Ironing Board, Mini-Bar, Complimentary toiletries, Complimentary bottled water ,Daily Newspaper, and Slipper.*

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan di Emersia Hotel & Resort Batusangkar pada saat PLI di departement *front office* terdapat permasalahan yang ditemui oleh peneliti pada bagian reseptionis. Pada saat tingkat hunian hotel sedang tinggi di Emersia Hotel & Resort Batusangkar, resepsionis jadi kurang memperhatikan komunikasi nonverbal kepada tamu, sehingga konsumen merasa tidak senang. Peneliti juga melihat konsumen merasa tidak senang karena ekspresi wajah resepsionis kurang ramah kepada tamu.



Gambar 2. Reseptionis dengan Tamu

Sumber : Data Pribadi (2021)

Pada Gambar 2 di atas terlihat bahwa resepsionis di Emersia Hotel & Resort Batusangkar tidak memperhatikan tamu saat melakukan check-in. Kurangnya kontak mata antara resepsions dengan tamu, hal ini di akibat karena resepsionis terlalu sibuk dengan sistem komputer pada saat melayani tamu yang melakukan check-in.



Gambar 3. Ulasan Traveloka

Sumber : Traveloka.co.id (2021)

Pada Gambar 3 di atas dapat terlihat kurang puasny konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dan tidak adanya komunikasi nonverbal yang dilakukan pihak front office saat menyambut tamu yang datang ke hotel. Kurangnya *body motion* yang dilakukan oleh reseption kepada tamu saat menjelaskan proses check in dan check out.



Gambar 4. Ulasan Tamu

Sumber : Google.co.id (2021)

Pada Gambar 4 di atas terlihat bahwa terdapat ulasan tamu tentang pelayanan yang kaku tidak adanya *body motion* yang dilakukan oleh resepsionis serta kurang ramahnya resepsionis saat melayani tamu. Konsumen juga mengalami kesulitan saat berkomunikasi dengan resepsionis karena suara resepsionis yang terlalu kecil dan disertai dengan pengucapan yang tidak jelas saat menjelaskan kepada tamu.

Jika seorang resepsionis tidak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang komunikasi nonverbal, ada kemungkinan komunikasi nonverbal disalahartikan atau disalahtafsirkan, sehingga penting bagi resepsionis untuk mengetahui komunikasi nonverbal yang dipergunakan dalam kegiatan komunikasi sehari-hari, ataupun dalam pekerjaan yang berinteraksi langsung dengan konsumen. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pihak hotel dapat melakukan peningkatan dalam komunikasi nonverbal dibagian resepsionis, agar tamu merasa puas dan tingkat hunian di Emersia Hotel & Resort Batusangkar menjadi meningkat.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik mengangkat judul penelitian tentang **“Persepsi Tamu**

Tentang Komunikasi Nonverbal Resepsionis di Emersia Hotel & Resort Batusangkar”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Tamu merasa tidak senang karena ekspresi wajah resepsionis yang kurang ramah.
2. Kurangnya kontak mata akibat resepsionis terlalu sibuk dengan sistem komputer pada saat melayani tamu yang melakukan check-in atau check-out.
3. Suara resepsionis yang terlalu kecil dan disertai dengan pengucapan yang tidak jelas saat menjelaskan kepada tamu.
4. Kurangnya bahasa tubuh yang dilakukan oleh resepsionis saat melayani tamu.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah peneliti uraikan diatas, maka peneliti membatasi penelitian ini pada persepsi tamu tentang komunikasi nonverbal resepsionis di *Emersia Hotel & Resort Batusangkar*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah serta batasan masalah yang telah peneliti uraikan diatas, maka rumusan masalah pada

penelitian ini adalah : Bagaimanakah persepsi tamu tentang komunikasi nonverbal resepsionis di Emersia Hotel & Resort Batusangkar ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk menganalisa komunikasi nonverbal resepsionis di Emersia Hotel & Resort Batusangkar.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui persepsi tamu tentang komunikasi nonverbal resepsionis di Emersia Hotel & Resort Batusangkar pada indikator intonasi suara (*paralanguage*).
- b. Mengetahui persepsi tamu tentang komunikasi nonverbal resepsionis di Emersia Hotel & Resort Batusangkar pada indikator gerakan wajah (*facial expression*).
- c. Mengetahui persepsi tamu tentang komunikasi nonverbal resepsionis di Emersia Hotel & Resort Batusangkar pada indikator gerakan tubuh (*Body Motion*).
- d. Mengetahui persepsi tamu tentang komunikasi nonverbal resepsionis di Emersia Hotel & Resort Batusangkar pada indicator penampilan fisik (*Physical Appearance*).

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di harapkan pada penelitian ini adalah:

1. Bagi Emersia Hotel & Resort Batusangkar

Hasil dari penelitian ini dapat memberi informasi yang bermanfaat kepada pihak manajemen Emersia Hotel & Resort Batusangkar dalam meningkatkan komunikasi nonverbal dibagian front office departement khususnya pada bagian reseptionis.

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

- a. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi sebuah informasi yang bermanfaat yang bisa berguna dalam perkuliahan di Jurusan Pariwisata, Prodi D4 Manajemen Perhotelan tentang komunikasi nonverbal reseptionis dalam mata kuliah Operasional Kantor Depan dan Pelayanan Prima.
- b. Sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menunjang ilmu pengetahuan di Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi informasi mengenai tinjauan persepsi konsumen tentang komunikasi nonverbal.
- b. Sebagai gambaran dan pedoman serta acuan dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan komunikasi nonverbal resepsionis.

4. Bagi Peneliti

- a. Untuk memenuhi persyaratan melakukan penelitian Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.

- b. Menambah wawasan dan mendapatkan ilmu baru serta pengetahuan di departemen *front office*, dan mengetahui tentang komunikasi nonverbal resepsionis.