

**PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN
TAMU DI UNP HOTEL & CONVENTION**

SKRIPSI

***Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Sains Terapan (D4) pada
Jurusan Pariwisata FPP UNP***



Oleh :

EVA LUSIYANA
NIM 2017/17135020

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

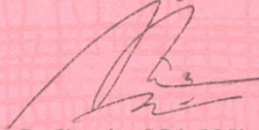
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
UNP HOTEL & CONVENTION**

Nama : Eva Lusiyana
NIM/BP : 17135020 /2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 17 Mei 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Kasmita, S.Pd., M.Si
NIP.197009242003122001

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 : Pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan tamu di UNP
Hotel & Convention
Nama : Eva Lusiyana
NIM/BP : 17135020 /2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

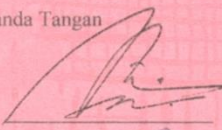
Padang, 17 Mei 2021

Tim Penguji

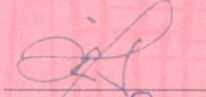
Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Dr. Kasmita.S.Pd, M.Si

1. 

2. Anggota : Hijriyantomi Suuthie, S.IP, M.M

2. 

3. Anggota : Lise Asnur, M.Pd

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN 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 : Eva Lusiyana
NIM/TM : 17135020 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention”
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.

Demikian 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,

Eva Lusiyana
NIM. 17135020

ABSTRAK

Eva Lusiya, 2021. Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Tamu di UNP Hotel & Convention. Skripsi D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini di latarbelakangi karena adanya keluhan tamu tentang kualitas pelayanan di UNP Hotel & Convention. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan bentuk hubungan kausal. Penelitian ini dilaksanakan di UNP Hotel & Convention. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*Service Quality*) dan variabel terikat (Kepuasan tamu). Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di UNP Hotel & Convention. Responden penelitian ini berjumlah 80 orang yang di peroleh dengan teknik sampel *non probability sampling*. Jenis data menggunakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data menggunakan komunikasi tidak langsung atau menyebarkan angket. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner (angket) yang disusun menurut skala likert. Uji coba instrumen dilakukan dengan cara uji validitas dan uji reabilitas. Langkah-langkah menganalisis data statistik dasar hasil penelitian dan deskripsi data. Uji persyaratan analisis menggunakan uji normalitas, uji homogenitas dan uji linearitas.

Hasil penelitian ini adalah 1) *Service Quality* di UNP Hotel & Convention menunjukan secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 75%, 2) Kepuasan Tamu di UNP Hotel & Convention menunjukan secara keseluruhan dengan kategori baik dengan persentase 66,25%, 3) *Service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention dengan koefisien regresi sebesar 0,426 dengan nilai sig $0,001 < 0,05$, artinya setiap peningkatan 1 satuan motivasi akan meningkatkan 0,426 produktivitas kerja. Serta diperoleh koefisien determinasi sebesar (0,132) 13,2% dan 86,8% dipengaruhi oleh faktor lain dengan nilai R Square sebesar 0,132. Berdasarkan hasil penelitian dapat disarankan untuk memperhatikan *grooming* karyawan, kebersihan fasilitas dan khandalan dalam menghendel tamu.

Kata kunci: pengaruh, *service quality*, kepuasan tamu

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga atas kehendak-Nya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Tamu di UNP Hotel & Convention“.

Penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Negeri Padang Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Jurusan Pariwisata Program Studi Manajemen Pariwisata Perhotelan. Penyusunannya dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Trisna Putra, SS,M.Sc selaku Ketua Jurusan Pariwisata & Penasehat Akademik FPP-UNP.
2. Ibuk Dr. Kasmita, S.Pd M.Si selaku pembimbing proposal yang telah memberikan bimbingan, dorongan, semangat, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penelitian skripsi ini.
3. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.IP, M.M dan Ibu Lise Asrnur , M.Pd selaku Dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan.
4. Seluruh Staf Pengajar dan Karyawan Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Ibunda, Ayahanda dan keluarga tercinta yang selalu memberikan motivasi dan dukungan doa.

6. Kepada M Yudha Al Bukhari, Febryanda Arifin, Selvi Ariesni dan Rafika Tusya`ada terimakasih selalu ada dan selalu support ketika eva selalu di titik terlemah dan terimakasih atas semua bantuan nya.

7. Sahabat yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat, canda dan tawa.

Peneliti menyadari ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang membangun. Diharapkan, ini bisa bermanfaat untuk semua pihak. Selain itu, kritik dan saran yang membangun peneliti harapkan dari para pembaca sekalian agar ini bisa lebih baik lagi.

Padang, 17 Mei2021

Eva Lusiyana

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Aspek-aspek Teoritis	12
1. Kualitas Pelayanan atau Service Quality	12
2. Indikator Service Quality	13
3. Kepuasan	14
4. Indikator Kepuasan	15
5. Faktor-faktor Kepuasan.....	17
B. Kerangka Berfikir	19
C. Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	22
B. Waktu dan Tempat Penelitian	22
C. Variabel Penelitian	22
D. Definisi Operasional Variabel	23
E. Populasi dan Sampel Penelitian	23
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	26

G. Instrumen Penelitian	26
H. Uji Coba Instrumen.....	30
I. Teknik Analisis Data	33
J. Uji Persyaratan Analisis.....	34
K. Pengujian Hipotesis	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	37
1. Temuan Umum	37
2. Temuan Khusus	38
B. Deskripsi Data	42
1. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	42
2. Deskripsi Data tentang <i>Service Quality</i>	42
3. Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu	52
C. Uji Persyaratan Analisis.....	63
1. Uji Normalitas	63
2. Uji Homogenitas.....	64
3. Uji Linearitas	65
D. Uji Hipotesis.....	66
1. Uji Regresi Linear Sederhana.....	66
E. Pembahasan.....	69
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	74
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Kunjungan Tamu di UNP Hotel & Convention pada Bulan Agustus Sampai Desember.....	24
2. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i> pada Variabel X dan Variabel Y	27
3. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian	28
4. Hasil Analisis Validitas (<i>Service Quality</i>).....	31
5. Hasil Analisis Validitas (Kepuasan Tamu)	32
6. Interpretasi nilai (<i>Alpha Cronbach</i>).....	33
7. Realibilitas Variabel X	33
8. Realibilitas Variabel Y	33
9. Tingkat Pencapaian Responden	34
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	39
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi	40
14. Karakteristik Responden Berdasarkan Tamu Menginap.....	41
15. Data <i>Service Quality</i>	42
16. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Service Quality</i>	43
17. Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	44
18. Distribusi Frekuensi Pemahaman Indikator <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	45
19. Data Indikator <i>Emphaty</i> (Empati).....	46
20. Distribusi Frekuensi Pemahaman Indikator <i>Emphaty</i> (Empati)	46
21. Data Indikator <i>Reliabilty</i> (Keandalan)	47
22. Distribusi Frekuensi Pemahaman Indikator <i>Reliabilty</i> (Keandalan)	48
23. Data Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya tangkap)	49
24. Distribusi Frekuensi Pemahaman Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap).....	50
25. Data Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	51
26. Distribusi Frekuensi Pemahaman Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	51

27. Data Hasil Perhitungan Kepuasan Tamu	52
28. Kategori Penilaian Hasil Penelitian Menurut Pernyataan Tamu yang Mengingat	53
29. Data Hasil Perhitungan Statistik Tercapainya Harapan Tamu	54
30. Distribusi Frekuensi Indikator Pernyataan Tercapainya Harapan Tamu ..	55
31. Data Hasil Perhitungan Statistik Terpenuhinya Harapan Tamu	56
32. Distribusi Frekuensi Indikator Pernyataan Tercpenuhinya Harapan Tamu	57
33. Data Hasil Perhitungan Statistik Tercapainya Keinginan Pengunjung	58
34. Distribusi Frekuensi Indikator Pernyataan Tercapainya Keinginan Pengunjung	59
35. Data Hasil Perhitungan Statistik Adanya Keinginan Untuk Memakai Produk dan Jasa Itu Kembali	60
36. Distribusi Frekuensi Indikator Adanya Keinginan Untuk Memakai Produk dan Jasa Itu Kembali	61
37. Data Hasil Perhitungan Statistik Adanya keinginan Untuk Merekomendasikan	62
38. Distribusi Frekuensi Indikator Adanya Keinginan Untuk Merekomendasikan	63
39. Hasil Uji Normalitas	64
40. Uji Homogenitas <i>Service Quality</i> terhadap Keepuasan ttamu di UNP Hotel & Convention	65
41. Hasil Uji Linearitas	66
42. Hasil Signifikasi Uji F	67
43. Hasil Uji Koefisien Regresi Sederhana	68
44. Hasil Koefisien Determinasi (R Square)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Guest Comment	6
2. Guest Comment	6
3. Guest Comment	7
4. Guest Comment	7
5. Guest Comment	8
6. Kerangka Konseptual.....	20

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia pariwisataPariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Pariwisata menurut Utama (2017:20) adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha pariwisata dan usaha lain yang terkait dibidang tersebut. Secara umum pariwisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan untuk sementara waktu dari suatu tempat destinasi ke tempat destinasi lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang. Sektor pariwisata di Indonesia semakin berkembang dan memajukan eksistensinya baik di tingkat Nasional maupun Internasional.

Sumatera Barat adalah sebuah provinsi di Indonesia yang memiliki kawasan pariwisata yang cukup besar.Sumatera Barat memiliki sejumlah destinasi wisata yang menarik, keindahan alam yang sangat indah serta kebudayaan yang masih melekat disetiap daerah. Hal ini yang membuat wisatawan tertarik dan berkunjung ke tempat ke lokasi yang ada di Sumatera Barat, karena itu pertumbuhan pariwisata di Sumatera Barat mengalami peningkatan dan pemerintah Sumatera Barat yang pada saat sekarang ini gencar melakukan promosi terhadap pariwisata yang ada di Sumatera Barat sehingga menarik perhatian wisatawan baik lokal maupun mancanegara.

Kota Padang merupakan pusat ibu kota Sumatera Barat. Sebagai salah satu daerah destinasi wisata, kota Padang sudah memiliki infrastuktur seperti

hotel dan penginapan, sarana transportasi dan lainnya. Kota Padang juga memiliki banyak potensi wisata seperti wisata alam (pantai, pegunungan dan panorama alam), wisata budaya (seni tradisional), wisata bahari (kunjungan pulau-pulau), wisata kuliner dan lain lain. Semua wisata tersebut akan dikembangkan oleh pemerintah kota Padang sehingga bisa menjadi destinasi wisata yang menarik dan layak untuk dikunjungi.

Akomodasi adalah salah satu kebutuhan bagi para wisatawan ketika melakukan perjalanan wisata. Menurut Arthur, et al (2016) akomodasi adalah suatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan misalnya tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang yang bepergian. Kualitas akomodasi meliputi aspek kenyamanan kamar, kebersihan akomodasi, keamanan, kualitas makanan, kondisi fisik dan efisiensi serta sikap karyawan. Tujuannya untuk digunakan oleh wisatawan untuk beristirahat dan bersantai dengan nyaman serta menginap selama melakukan kunjungan ke suatu destinasi.

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI No.2 tahun 2014 pasal 1, “Hotel adalah sarana penyedia akomodasi berupa kamar-kamar dalam suatu bangunan yang dilengkapi dengan jasa makanan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian atau sementara dengan tujuan memperoleh keuntungan”. Saat ini banyak para pengusaha menggunakan hotel sebagai bisnis usahanya. Bisnis hotel merupakan bisnis jasa yang menjual segala bentuk akomodasi yang didalamnya terdapat unsur kenyamanan, pelayanan dan berbagai fasilitas yang diperuntukkan bagi mereka yang menghendaki sarana prasarana penginapan untuk kepentingan

pekerjaan, keluarga maupun liburan. Berkaitan dengan hal tersebut tentunya hotel merupakan industri pariwisata dimana didalamnya terdapat komponen yang sangat penting yakni kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Dunia bisnis untuk sekarang ini para investor lebih ingin untuk membangun hotel besar dikarenakan bisnis ini banyak mendatangkan keuntungan dengan begitu sektor perhotelan saat ini berkembang dengan pesat sehingga persaingan hotel-hotel saat ini bersaing dengan ketat. Akibat dari persaingan tersebut menyebabkan hotel-hotel berlomba-lomba untuk mendapatkan profit dengan gencar melakukan promosi-promosi agar dapat mencapai tingkat hunian kamar yang akan dicapai. Oleh karena itu, hotel-hotel mulai memperbaiki manajemen dalam mengatur operasional suatu hotel serta ikut membantu dinas pariwisata agar wisata di daerah tersebut dapat berkembang dan bisa menaikkan tingkat hunian kamar di daerah tersebut.

Upaya untuk meningkatkan tingkat hunian kamar hal yang harus dilakukan oleh pihak hotel adalah dengan gencar melakukan promosi-promosi kepada masyarakat untuk menarik para wisatawan untuk menginap di hotel tersebut, dalam hal ini sangat perlu diperhatikan kebutuhan tamu dapat terpenuhi karena telah menggunakan produk atau jasa dari layanan hotel tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Salah satu faktor yang menciptakan kepuasan konsumen adalah *Service Quality* yang diberikan karyawan.

Kotler dan Keller dalam Umnun Fariza (2019) Kepuasan adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja jauh dari harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika sesuai harapan, pelanggan puas. Jika melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang jadi kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan.

Kepuasan tamu sangat penting guna tercapainya kualitas pelayanan, dalam mengukur kepuasan tamu indikator yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Tercapainya harapan tamu
2. Terpenuhinya kebutuhan tamu
3. Tercapainya keinginan tamu
4. Adanya keinginan untuk memakai produk/ jasa kembali
5. Keinginan untuk merekomendasikan produk/jasa kepada orang

Kepuasan tamu ditentukan oleh kualitas pelayanan, Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan atau konsumen, Menurut Faradisa (2016). Olsen dan Wickoff juga memasukkan atribut yang dapat diraba (*tangible*) dan yang tidak dapat diraba (*intangible*). Kualitas pelayanan terdapat beberapa indikator yang dikemukakan oleh Kotler (2012: 284) yaitu :

1. *Tangible*, kualitas pelayanan yang berupa sasaran fisik

2. *Empathy*, kualitas pelayanan yang memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada tamu
3. *Reliability*, kualitas pelayanan yang memberikan pelayanan sesuai dengan harapan tamu terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan sikap simpatik dan lainnya.
4. *Responsiveness*, kualitas pelayanan yang memberikan pelayanan dengan cepat atau responsif serta diiringi dengan penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti
5. *Assurance*, kualitas pelayanan yang menjamin kepastian yang diperoleh dari sikap karyawan, komunikasi yang baik dan pengetahuan yang dimiliki.

UNP Hotel & Convention merupakan salah satu hotel bintang 3 (***) yang berlokasi di Jln. Prof.Hamka, Air tawar barat. Kec. Padang Utara dekat dengan stasiun kereta api. Hotel ini cukup menarik dikarenakan UNP Hotel &Convention Merupakan hotel yang dikelola oleh Universitas Negeri Padang yang terletak didalam kampus tepatnya bersebelahan dengan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan. UNP Hotel & Convention Memiliki 7 department yaitu *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Human Resource Department, dan Engineering Department.*

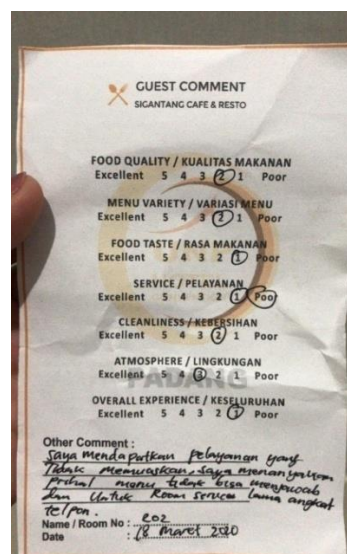
Berdasarkan pengamatan peneliti melakukan pengalaman lapangan industri di UNP Hotel & Convention menemukan masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap tamu, yaitu adanya tamu yang *complaint*

terhadap pelayanan dan makanan yang dipesan tidak sesuai dengan menu yang telah dipesan oleh tamu.



Gambar 1. Guest Comment
Sumber : Traveloka

Masalah lainnya, pada pelayanan yang lambat merespon tamu di *Room Service*. Ketika tamu sangat memerlukan bantuan akan tetapi karyawan kurang cekatan dalam memberikan pelayanan serta kurang paham atas menu yang di tanyakan oleh tamu.



Gambar 2. Guest Comment
Sumber : Manager Restoran

GUEST COMMENT
SIGANTANG CAFE & RESTO

FOOD QUALITY / KUALITAS MAKANAN
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

MENU VARIETY / VARIASI MENU
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

FOOD TASTE / RASA MAKANAN
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

SERVICE / PELAYANAN
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

CLEANLINESS / KEBERSIHAN
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

ATMOSPHERE / LINGKUNGAN
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

OVERALL EXPERIENCE / KESELURUHAN
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

Other Comment :
*Sangat mengecewakan pelayanan
bunuk. Makanan lambat. Telpon Room
service lama angkat. Makanan
yang di pesan tidak sesuai yang
di antar-kan.*

Name / Room No : 214
Date : 10/10/20

Gambar 3. Guest Comment
Sumber : Manager Restoran

GUEST COMMENT
SIGANTANG CAFE & RESTO

FOOD QUALITY / KUALITAS MAKANAN
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

MENU VARIETY / VARIASI MENU
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

FOOD TASTE / RASA MAKANAN
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

SERVICE / PELAYANAN
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

CLEANLINESS / KEBERSIHAN
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

ATMOSPHERE / LINGKUNGAN
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

OVERALL EXPERIENCE / KESELURUHAN
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

Other Comment :
*Pelayan disini pada saat
saya menanyakan menu mereka
tidak paham dan jawabanya
"saya tidak tau bu"*

Name / Room No : 203
Date : 10/5/2020

Gambar 4. Guest Comment
Sumber : Manager Restoran

Permasalahn lainnya juga masih ada karyawan pada saat menghandle breakfast tidak peduli ketika tamu memaggil untuk meminta pertolongan dan waiter tidak teliti pada saat memberikan pelayanan ke pada tamu.

GUEST COMMENT
SIGANTANG CAFE & RESTO

FOOD QUALITY / KUALITAS MAKANAN
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

MENU VARIETY / VARIASI MENU
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

FOOD TASTE / RASA MAKANAN
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

SERVICE / PELAYANAN
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

CLEANLINESS / KEBERSIHAN
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

ATMOSPHERE / LINGKUNGAN
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

OVERALL EXPERIENCE / KESELURUHAN
Excellent 5 4 3 2 1 Poor

Other Comment:
Berasnya di hotel pada umumnya pada saat saya
makan di restoran, para pelayan di sana selalu mangki
 gelas saya kalau di rumah udah mulai habis, tapi
di hotel ini saya malah harus berdiri & isi
air minum saya sendiri.

Name / Room No : 309
Date : 8/2015
74

Gambar 5. Guest Comment
Sumber : Manager Restoran

Dari beberapa *Guest Coment* diatas dapat dilihat masih banyaknya tamu yang belum merasa puas dengan pelayanan yang ada di UNP Hotel & Convention, masih ada komplain dari tamu dan *Service Quality* yang kurang baik dari karyawan dengan tamu. Penelitian ini untuk mengetahui *Service Quality* yang ada di UNP Hotel berdasarkan teori dari Fandy Tjiptono (2016: 283) “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dari pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Apabila *Service quality* tidak di terapkan dengan maksimal maka tamu akan merasa tidak puas dan tidak terpenuhi keinginan tamu sehingga tamu akan *complain* dan jika itu di biarkan akan berdampak ke citra hotel, menjadi buruk serta tamu tidak akan merekomendasikan ke teman-temannya untuk menginap di UNP Hotel & Convention. Upaya untuk meningkatkan antisipasi agar tamu tidak *complain* karyawan hotel harus memberikan *service quality*

yang baik dengan cara menggali informasi-informasi penting tentang *Service Quality* di UNP Hotel & Convention. Terdapat beberapa permasalahan di UNP Hotel & Convention sehingga perlu melakukan penelitian untuk menggali bagaimana *Service Quality* di hotel, dari indikator yang belum tercapai sehingga ada peluang-peluang untuk meningkatkan *Service Quality* dan meminimalisir terjadinya tamu *complain* dan jika telah tercapainya setiap indikator maka kita dapat mengetahui keinginan tamu dan meningkatkan kepuasan tamu sehingga penelitian ini sangat penting untuk diteliti.

Dari permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna melihat pengaruh *Service Quality* dalam kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention dalam bentuk skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Tamu di UNP Hotel & Convention**”.

B. Identifikasi Masalah

1. Adanya tamu *complaint* terhadap *Service Quality* karyawan di UNP Hotel & Convention.
2. Respon karyawan hotel sangat lambat dalam merespon tamu di UNP Hotel & Convention.
3. Tidak ada pembelian ulang produk atau jasa di UNP Hotel & Convention.
4. Hotel tidak direkomendasikan kepada orang lain oleh tamu.
5. Tidak diulangnya pesanan tamu di UNP Hotel & Convention.

C. Batasan Masalah

1. *Service Quality*

2. Kepuasan tamu
3. Pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan tamu

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana *Service Quality* di UNP Hotel & Convention di UNP Hotel & Convention?
2. Bagaimana kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention di UNP Hotel & Convention?
3. Bagaimana pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention di UNP Hotel & Convention?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan *Service Quality* di UNP Hotel & Convention.
- b. Mendeskripsikan kepuasan tamu di UNP Hotel Convention.
- c. Menganalisis pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut ini :

1. Hotel

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak hotel tentang *service quality* dan kepuasan tamu yang menginap di UNP Hotel & Convethion.
- b. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam pengambilan kebijakan yang terkait dengan upaya sebagai acuan dalam menaikkan tingkat kepuasan tamu.

2. Jurusan / Fakultas

Diharapkan dengan adanya penelitian dapat menambah wawasan bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang yang membaca dan menjadi acuan bagi mahasiswa yang ingin menyelesaikan skripsi dengan wawasan mengenai *Service Quality*.

3. Peneliti lain

Dapat berguna sebagai bahan referensi yang bermanfaat untuk peneliti selanjutnya dalam penyelesaian *study*.

4. Peneliti

- a. Manfaat yang diperoleh oleh peneliti adalah sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) di Universitas Negeri Padang.
- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan pengalaman berharga serta bisa menjadi sarana bagi peneliti untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama kuliah.