

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *RECEPTIONIST* TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI HOTEL PUSAKO BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



**Oleh :
YANDRI ANDIKA RAHMAT. M
NIM: 1206330/2012**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

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 Kualitas Pelayanan *Receptionist* Terhadap Kepuasan
Tamu Di Hotel Pusako Bukittinggi
Nama : Yandri Andika Rahmat. M
NIM/BP : 1206330
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 13 November 2018

Disetujui oleh :

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Waryono, S.Pd, MM, Par

1.

sekretaris : Pasaribu, SST. Par, M.SI, Par

2.

Anggota : Youmil Abrian, SE, MM

3.

Anggota : Nidia Wulansari, SE, MM

4.

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *RECEPTIONIST* TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI HOTEL PUSAKO BUKITTINGGI

Nama : Yandri Andika Rahmat. M
NIM/BP : 1206330
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 13 November 2018

Disetujui oleh :

Pembimbing I



Warvono, S.Pd, MM, Par
NIP.198103302006041003

Pembimbing II



Pasaribu, SST, Par, M.Si, Par
NIP. 198705202015041001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
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 dibawah ini:

Nama : Yandri Andika Rahmat. M
BP/NIM : 2012/1206330
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan *Receptionist* Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Pusako Bukittinggi**" adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila terbukti saya melakukan plagiat, saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademik sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

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

Padang, 3 November 2018

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata FPP-UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya Yang Menyatakan



Yandri Andika Rahmat. M
NIM. 1206330

ABSTRAK

Yandri Andika Rahmat, M, 2018: Pengaruh Kualitas Pelayanan *Receptionist* Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Pusako Bukittinggi

Penelitian ini berawal dari observasi awal yang penulis lakukan sewaktu melaksanakan kegiatan Pra Penelitian di Hotel Pusako Bukittinggi, bahwa adanya ketidakpuasan tamu terhadap kualitas pelayanan *receptionist* dalam melayani tamu. Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Hotel Pusako Bukittinggi, 2) Untuk mengetahui kepuasan tamu menginap di Hotel Pusako Bukittinggi, 3) Untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *receptionist* terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel Pusako Bukittinggi.

Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *assosiatif kausal*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang pernah dan yang sedang menginap di Hotel Pusako Bukittinggi pada periode bulan Januari-Juni 2017 berjumlah 1164. Sampel penelitian berjumlah 93 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *Sampling purposive*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis regresi linear sederhana dengan bantuan Program Komputer SPSS versi 16.00.

Hasil penelitian menemukan bahwa: 1) Kualitas Pelayanan Karyawan Hotel berada pada kategori kurang baik dengan nilai persentase (58%), 2) Kepuasan Tamu berada Pada Kategori kurang puas di Hotel Pusako Bukittinggi dengan nilai persentase (53%), 3) Hasil penelitian tentang uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui derajat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu di Hotel Pusako Bukittinggi. Menggunakan analisis SPSS 16.00 diperoleh hasil uji regresi linier sederhana diatas di peroleh nilai F_{hitung} 29,667 dengan sig. $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel X dapat menjelaskan variabel Y secara signifikan. Jadi variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan tamu, maka H_a di terima dan H_o ditolak. Selanjutnya koefisien regresi sebesar 0,383 pada taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan 0,383 satuan kepuasan tamu, dan nilai R square 0,246 artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 0,246 (24,6%) sedangkan sisanya 75,4% di pengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI..... i

DAFTAR TABEL..... v

DAFTAR GAMBAR..... viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah..... 8

C. Batasan Masalah..... 9

D. Rumusan Masalah 9

E. Tujuan Penelitian..... 10

F. Manfaat Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori 12

1. Kualitas Pelayanan 12

a. Pengertian Kualitas Pelayanan..... 12

b. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan..... 13

c. Indikator Kualitas Pelayanan..... 14

2. Pengertian Kepuasan Tamu..... 17

a. Definisi Kepuasan Tamu 17

b. Indikator Kepuasan Tamu 19

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu 23

3. *Front Office Department*

a. Pengertian *Front Office* 26

b. Peran *Department Front Office*..... 28

c. *Receptionist*..... 30

d. Tugas dan Tanggung jawab *Receptionist*..... 31

4. Pengertian Hotel..... 32

5. Pengertian Tamu..... 33

B. Kerangka Konseptual 34

C. Hipotesis 35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	36
B. Variabel Penelitian	36
C. Definisi Operasional Variabel.....	37
D. Populasi dan Sampel Peneltian	37
1. Populasi Penelitian.....	38
2. Sampel Penelitian.....	39
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	39
1. Jenis Data	39
2. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Instrumen Penelitian.....	40
G. Uji Coba Instrumen	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	45
H. Uji Persyaratan Analisis	46
1. Uji Normalitas.....	46
2. Uji Homogenitas	46
3. Uji Linearitas	47
I. Teknik Analisis Data.....	47
1. Menstabilasi Data.....	47
2. Deskripsi Data.....	48
J. Pengujian Hipotesis.....	48
1. Uji Regresi Linear Sederhana	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	52
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	53
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjunga.....	54

B. Analisis Deskriptif Data Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu di Hotel Pusako Bukittinggi (X)	55
1. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	55
2. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan <i>Receptionist</i> di Hotel Pusako Bukittinggi	57
a. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	58
b. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	60
c. <i>Responsibility</i> (Daya Tanggap).....	61
d. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	62
e. <i>Emphaty</i> (Empati).....	63
3. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu di Hotel Pusako Bukittinggi(Y).....	64
a. Tercapainya Harapan.....	66
b. Tercapainya Kebutuhn.....	67
c. Tercapainya Keinginan.....	68
d. Keinginan Memakai Produk Kembali.....	70
e. Keinginan Untuk Merekomendasikan Kepada Orang Lain	71
C. Uji Persyaratan Analisis	72
1. Uji Normalitas	72
2. Uji Homogenitas.....	73
3. Uji Linearitas	74
D. Uji Hipotesis.....	75
a. Uji Regresi Linear Sederhana.....	75
E. Pembahasan.....	77
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan Hasil Penelitian.....	80
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tingkat Hunian Kamar di Hotel Pusako Bukittinggi Periode Januari-Juni 2017.....	7
2. <i>Guest Comment</i> Hotel Pusako Bukittinggi	7
3. Jumlah Tamu Yang Menginap di Hotel Pusako Bukittinggi Periode Januari-Juni 2017	38
4. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i> Pada Variabel	41
5. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian	41
6. Hasil Analisis Validitas	44
7. Interpretasi nilai <i>r</i>	47
8. Hasil Analisis Reliabilitas.....	47
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	53
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	54
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaam.....	52
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	54
14. Data Hasil Analisis Deskriptif Variabel X dan Y.....	56
15. Deskripsi Data Total Kualitas Pelayanan <i>Receptionist</i> di Hotel Pusako Bukittinggi (X).....	57
16. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan di Hotel Pusako Bukittinggi.....	58
17. Data Hasil Perhitungan Statistik Tangible (Nyata) Variabel Kualitas Pelayanan <i>Receptionist</i> di Hotel Pusako Bukittinggi.....	58
18. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan <i>Receptionist</i> Dengan Indikator <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) di Hotel Pusako Bukittinggi	59
19. Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Reliability</i> (Kehandalan) Dalam Variabel Kualitas Pelayanan <i>Receptionist</i> di Hotel Pusako Bukittinggi....	60

20. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan <i>Receptionist</i> Dengan Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan) di Hotel Pusako Bukittinggi.....	60
21. Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Dalam Variabel Kualitas Pelayanan <i>Receptionist</i> di Hotel Pusako Bukittinggi ...	61
22. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan <i>Receptionist</i> Dengan Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) di Hotel Pusako Bukittinggi.....	62
23. Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Assurance</i> (Jaminan) Dalam Variabel Kualitas Pelayanan <i>Receptionist</i> di Hotel Pusako Bukittinggi.....	63
24. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan <i>Receptionist</i> Dengan Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan) di Hotel Pusako Bukittinggi.....	63
25. Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Empathy</i> (Empati) Dalam Variabel Kualitas Pelayanan <i>Receptionist</i> di Hotel Pusako Bukittinggi	63
26. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan <i>Receptionist</i> Dengan Indikator <i>Empathy</i> (Empati) di Hotel Pusako Bukittinggi.....	64
27. Data Perhitungan Statistik Variabel Kepuasan Tamu di Hotel Pusako Bukittinggi.....	65
28. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Tamu di Hotel Pusako Bukittinggi.....	65
29. Data Hasil Perhitungan Statistik Tercapainya Harapan Variabel Kepuasan Tamu di Hotel Pusako Bukittinggi	66
30. Distribusi Frekuensi Kepuasan Tamu Dengan Indikator Tercapainya Harapan Variabel Kepuasan Tamu di Hotel Pusako Bukittinggi.....	67
31. Data Hasil Perhitungan Statistik Terpenuhinya Kebutuhan Variabel Kepuasan Tamu di Hotel Pusako Bukittinggi	67
32. Distribusi Frekuensi Kepuasan Tamu Dengan Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Kepuasan Tamu di Hotel Pusako Bukittinggi	68
33. Data Hasil Perhitungan Statistik Tercapainya Keinginan di Hotel Pusako Bukittinggi.....	68
34. Distribusi Frekuensi Kepuasan Tamu Dengan Indikator Tercapainya Keinginan di Hotel Pusako Bukittinggi	69

35. Data Hasil Perhitungan Statistik Keinginan Untuk Memakai Produk di Hotel Pusako Bukittinggi	70
36. Distribusi Frekuensi Kepuasan tamu Dengan Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa Itu Kembali di Hotel Pusako Bukittinggi	70
37. Data Hasil Perhitungan Statistik Keinginan Untuk Merekomendasikan Kepada Orang Lain di Hotel Pusako Bukittinggi	71
38. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan Dengan Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Kepada Orang Lain di Hotel Pusako Bukittinggi.....	72
39. Uji Normalitas	73
40. Uji Homogenitas.....	73
41. Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu di Hotel Pusako Bukittinggi	74
42. Regresi Linear Sederhana	75
43. Hasil Signifikasi ANOVA.....	76
44. Hasil Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu di Hotel Pusako Bukittinggi.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
45. Kerangka Konseptual	35

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan persaingan bisnis di Indonesia merupakan salah satu fenomena yang sangat menarik dan dapat kita rasakan pada saat sekarang ini. Adanya globalisasi dalam bidang ekonomi, memberikan kesempatan pada para pengusaha untuk membuka peluang usaha. Pengusaha berlomba-lomba untuk membuat sebuah usaha yang menarik konsumen. Dampak globalisasi menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti industri telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan perhotelan berkembang dengan cepat. Maka dari itu, perusahaan lokal sebagai tuan rumah semakin dituntut untuk mengenali perilaku konsumen untuk kemudian menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan kebutuhan mereka. Perusahaan yang ingin bisnisnya tetap bertahan harus mempunyai nilai lebih yang menjadikan perusahaan tersebut berbeda dengan perusahaan lain. Nilai lebih yang ditawarkan ini akan semakin memberikan kemantapan kepada calon tamu untuk bertransaksi atau mendorong para tamu lama untuk bertransaksi kembali.

Salah satu bisnis yang berkembang pesat yaitu bisnis perhotelan. Perkembangan bisnis hotel tidak hanya berada pada kota besar, namun kota kecil pun tak kalah saing dalam menjalankan bisnis perhotelan tersebut. Hotel merupakan salah satu industri modern yang dapat membangun pariwisata sebuah negara. Tidak hanya itu, bisnis perhotelan dapat memberikan prospek yang menjanjikan ke depannya jika dikelola dengan baik. Maka dari itu,

banyak pengusaha yang tertarik untuk mengembangkan bisnis perhotelan tersebut.

Banyaknya perusahaan jasa perhotelan yang bermunculan menyebabkan persaingan antar hotel untuk menarik tamu. Keadaan ini merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi pengusaha perhotelan untuk memenangkan persaingan. Dalam menghadapi persaingan tersebut, setiap hotel harus memiliki keunggulan bersaing dalam memberikan fasilitas dan pelayanan jasa perhotelan untuk dapat terus bertahan pada produk dan jasa yang ditawarkan kepada tamu hotel. Hal utama yang harus dilakukan untuk meraih keunggulan bersaing tersebut adalah dengan fokus kepada tamu hotel, salah satunya yaitu dalam menciptakan kepuasan tamu.

Kepuasan tamu menurut Setiyawati (2009: 12) “Suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Hal yang jadi penentu kepuasan tamu terlihat dari lima indikator kepuasan tamu dimana, menurut Permana (2013: 24) yaitu “Tercapainya harapan atau tujuan tamu, terpenuhinya kebutuhan tamu, tercapainya keinginan tamu, adanya keinginan untuk memakai jasa atau produk itu kembali, adanya keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain”. Banyak perusahaan di Sumatera Barat tepatnya Bukittinggi yang bergerak dibidang jasa sangat memperhatikan kepuasan.

Oleh karena itu, untuk melihat kepuasan tamu dapat diukur melalui keinginan untuk datang kembali dan keinginan untuk merekomendasikan

suatu produk atau jasa kepada orang lain. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu diukur dari seberapa baik kualitas pelayanannya.

Ada beberapa upaya dalam menciptakan kepuasan tamu dengan melihat dari beberapa factor yang mempengaruhinya. Salah satu factor tersebut yaitu kualitas pelayanan, hal ini sejalan dengan pendapat Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011: 92), mendefinisikan sebagai berikut:

“Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan.”

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para tamu atas layanan dengan layanan yang benar-benar mereka menciptakan kepuasan bagi tamunya. Setelah tamu merasa puas dengan produk dan jasa yang diterimanya tamu akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila tamu benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama.

Hotel memberikan pelayanan kepada tamu, khususnya pada bagian kantor depan (*Front Office*). *Front Office* adalah cerminan dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di bagian kantor depan dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan impresi baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu hotel sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan

pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun tidak di suatu hotel.

Front office menurut Bagyono (2006: 21) adalah “Area yang paling sibuk di Hotel, dengan lokasi di bagian depan dan termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.” *Front Office Department* di hotel terbagi atas 6 ruang lingkup kerja seperti: 1) Bagian pelayanan pesanan kamar (*Reservation Section*), 2) Bagian pelayanan penerima tamu (*Reception Section*), 3) Bagian pelayanan *uniform* (*Uniform Section*), 4) Bagian pelayanan informasi (*Information Section*), 5) Bagian pelayanan telepon (*Telephone Section*), dan 6) Kasir kantor depan hotel (*Front Office Cashier*). Semua ruang lingkup di atas saling berhubungan antara satu dengan lainnya dan sama-sama bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi tamu *check-in/check-out*.

Hotel Pusako merupakan salah satu hotel berbintang 4 (****) yang ada di kota Bukittinggi, yang terletak di Jln. Soekarno Hatta no. 7, Manggis Ganting, Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi Sumatera Barat. Hotel ini memiliki 115 kamar dan dilengkapi fasilitas penunjang seperti, *Function room, Meeting room, Pub, Jambalero Restaurant, Laundry service, Free Wifi access, Swimming pool, Lapangan tenis, Jogging track*. Hotel Pusako mempunyai departemen yang bertugas untuk menerima tamu pada saat *check in* dan *check out* yaitu departemen *front office*, petugas *front office* disebut dengan *receptionist*.

Menurut Soetanto (2010: 70), “Petugas yang bertugas khusus menerima dan melayani tamu disebut dengan *receptionist*. Tugas seorang *receptionist* adalah membantu para tamu yang ingin bertemu dengan pejabat atau pemimpin. Oleh karena kesan pertama yang diperoleh para tamu adalah sikap *receptionist*, maka ada beberapa syarat penting yang harus dipenuhi oleh seorang *receptionist*, yaitu: 1) Sopan dan ramah, 2) Berkepribadian tinggi, 3) Bijaksana, 4) Cerdas, dan 5) Mengetahui tentang struktur organisasi”.

Seorang *receptionist* haruslah melakukan kinerja yang baik, agar tamu merasa puas selama menginap di hotel. Salah satunya adalah dengan pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada 25 September 2017 dengan metode wawancara kepada 10 orang tamu yang berkunjung di Hotel Pusako Bukittinggi, ada beberapa permasalahan yang penulis rangkum mengenai kualitas pelayanan *receptionist*, seperti: 1) *Tangible* (Bukti Fisik), 8 dari 10 tamu yang menginap menyatakan beberapa karyawan tidak menggunakan *uniform* yang sama sehingga terlihat kurang baik dan terlihat tidak kompak. 2) *Reliability* (Kehandalan), 6 dari 10 tamu yang menginap menyatakan keinginan tamu untuk meminta kamar sesuai keinginan tidak terpenuhi, seperti tamu ingin kamar *smoking room*, nyatanya kamar yang didapat adalah *non smoking room*, 3) *Reliability* (Kehandalan), 8 dari 10 tamu yang menginap menyatakan pada saat tamu *check in* melalui *travel*

agent seharusnya *receptionist* memberikan kabar pada tamu apakah kamar yang dipesan siap digunakan atau tidak, tapi ternyata kamar yang dipesan tamu tersebut belum *ready*. 4) *Responsiveness* (Daya Tanggap), 6 dari 10 tamu yang menginap menyatakan *receptionist* lama menghubungi tamu pada saat tamu ingin *request wake up call* untuk kegiatan besok paginya, 5) *Responsiveness* (Daya Tanggap), 7 dari 10 tamu yang menginap menyatakan beberapa tamu sering menunggu lama pada saat proses *check-in*, hal ini dikarenakan kurang cekatannya karyawan dalam meng-*handle* proses *check-in*, 6) *Assurance* (Jaminan), 6 dari 10 tamu yang menginap menyatakan barang tamu seperti koper sering tertukar saat tamu menitipkan barang sehingga tamu komplek. 7) *Empathy* (Empati), 9 dari 10 tamu yang menginap menyatakan sikap karyawan yang kurang ramah dan tidak senyum pada saat melayani tamu, dan 8) *Empathy* (Empati), 8 dari 10 tamu yang menginap menyatakan kemampuan dalam berkomunikasi untuk melayani tamu kurang memuaskan terutama dalam melayani tamu asing yang berakibat tamu kurang paham dan merasa kecewa.

Permasalahan mengenai kualitas pelayanan di atas dapat berdampak pada turunnya tingkat hunian kamar (*occupancy*) di Hotel Pusako Bukittinggi, seperti yang dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini:

**Tabel 1. Tingkat Hunian Kamar di Hotel Pusako Bukittinggi
Periode Januari-Juni 2017**

No.	Bulan	Jumlah Kamar Satu Hari	Kamar Tersedia (<i>Room Available</i>) Satu Bulan	Kamar Terjual (<i>Room Sold</i>) Satu Bulan	Presentase Hunian
1	Januari	115	3.565	471	14%
2	Februari	115	3.220	355	11%
3	Maret	115	3.565	618	18%
4	April	115	3.450	850	24%
5	Mei	115	3.565	539	15%
6	Juni	115	3.450	551	15%

Sumber: HRD Hotel Pusako Bukittinggi (2018)

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat terjadinya penurunan tingkat hunian kamar di Hotel Pusako Bukittinggi. Adapun permasalahan yang terlihat oleh penulis yaitu tingkat hunian kamar yang terjadi penurunan selama periode bulan Januari-Juni 2017. Tentunya hal ini juga dapat menyebabkan penurunan *room revenue* di Hotel Pusako Bukittinggi.

Penulis juga menemui permasalahan di beberapa *guest comment*, tentang kerang puasannya tamu dalam menginap di hotel Pusako Bukittinggi yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Tabel 2. Guest Comment Hotel Pusako Bukittinggi

No	Tanggal	Keluhan
1	5 Januari 2017	<i>receptionist</i> kurang ramah, kurang senyum, dan kurang inisiatif untuk menawarkan bantuan
2	30 Januari 2017	Waktu saya menelpon ke konter <i>receptionist</i> , kenapa lama sekali di angkat telpon saya dan saya harus menelpon beberapa kali baru di angkat
3	8 Februari 2017	Greeting staff <i>receptionist</i> nya kurang
4	15 April 2017	Sebaiknya seragam <i>receptionist</i> dengan bellboy dibedakan sehingga tidak membingungkan
5	15 Juni 2017	<i>receptionist</i> agak lambat dalam penanganan barang

Sumber: Hotel Pusako Bukittinggi 2018

Apabila tamu tidak puas dengan kualitas pelayanan yang didapatkan, akan menyebabkan tamu memutuskan untuk tidak akan menginap di Hotel Pusako Bukittinggi lagi. Sehingga nantinya hal ini akan berdampak terhadap turunnya pendapatan hotel, serta citra dari Hotel Pusako Bukittinggi pun akan menurun.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Receptionist Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Pusako Bukittinggi**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka terdapat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Karyawan *receptionist* di Hotel Pusako Bukittinggi tidak menggunakan *uniform* yang sama sehingga terlihat kurang baik dimata tamu.
2. Keinginan tamu untuk meminta kamar sesuai keinginan tidak terpenuhi, seperti tamu ingin kamar *smooking room*, nyatanya kamar yang didapat malah *non smooking room*.
3. Pada saat tamu *check in* melalui *travel agent* seharusnya *receptionist* memberikan kabar pada tamu kamar yang dipesan siap digunakan atau tidak, tapi ternyata kamar yang dipesan tamu tersebut belum *ready*.
4. Tamu terlalu lama menunggu pada saat proses *check-in*, hal ini dikarenakan kurang cekatannya karyawan *receptionist* di Hotel Pusako Bukittinggi dalam meng-*handle* proses *check-in*.

5. *Receptionist* lama menghubungi tamu pada saat tamu ingin *request wake up call* untuk kegiatan besok paginya.
6. Barang tamu seperti koper sering tertukar saat tamu menitipkan barang sehingga tamu komplek.
7. Sikap karyawan *receptionist* di Hotel Pusako Bukittinggi yang kurang ramah dan tidak senyum pada saat melayani tamu.
8. Kemampuan berkomunikasi karyawan *receptionist* di Hotel Pusako Bukittinggi dalam melayani tamu kurang memuaskan terutama pada saat melayani tamu asing yang berakibat tamu kurang paham dan merasa kecewa.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan tersebut, maka untuk terarahnya penelitian ini peneliti membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan *receptionist* di Hotel Pusako Bukittinggi.
2. Kepuasan Tamu di Hotel Pusako Bukittinggi.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan *resepsionis* terhadap kepuasan di Hotel Pusako Bukittinggi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti sebagai Berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan *receptionist* di Hotel Pusako Bukittinggi?
2. Bagaimana kepuasan tamu di Hotel Pusako Bukittinggi?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *receptionist* di Hotel Pusako Bukittinggi?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui kualitas pelayanan *receptionist* di Hotel Pusako Bukittinggi.
2. Mengetahui kepuasan tamu di Hotel Pusako Bukittinggi.
3. Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *receptionist* terhadap kepuasan tamu di Hotel Pusako Bukittinggi.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti diharapkan mendapatkan manfaat bagi semua pihak antara lain :

1. Bagi hotel

Penelitian diharapkan sebagai bahan acuan dan evaluasi untuk melakukan perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Pusako, pada khususnya dari segi kualitas pelayanan *receptionist*, sehingga dapat meningkatkan tingkat hunian di Hotel Pusako Bukittinggi.

2. Bagi penulis

Penelitian ini digunakan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan, selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat di hotel terutama di bagian kualitas pelayanan di hotel, agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan teori yang diperoleh saat kuliah.

3. Bagi jurusan

Menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya pada jurusan Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan tentang kualitas pelayanan.

4. Peneliti Berikutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya maka dapat di simpulkan hasil penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Receptionist* Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Pusako Bukittinggi”, maka dapat di simpulkan:

1. Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan *receptionist* di Hotel Pusako Bukittinggi dalam kategori kurang baik sebesar 58% dan *Tangible* (bukti fisik) menunjukkan bahwa sebanyak 40% responden menyatakan kurang baik.
2. Hasil penelitian tentang kepuasan tamu di Hotel Pusako Bukittinggi dalam kategori kurang baik sebesar 53%. a) Terpenuhinya kebutuhan tamu menunjukkan bahwa sebanyak 49% responden menyatakan kurang puas. b) Tercapainya keinginan tamu menunjukkan bahwa sebanyak 31% kurang puas. c) Keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali menunjukkan bahwa sebanyak 52% responden menyatakan kurang baik.
3. Pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan *receptionist* Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Pusako Bukittinggi. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana diatas di peroleh nilai $F_{hitung} 29,667$ dengan $sig. 0,000 < 0,05$ yang artinya variabel X dapat menjelaskan variabel Y secara signifikan. Jadi variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan tamu, maka H_a di terima dan H_o ditolak.

Selanjutnya koefisien regresi sebesar 0,383 pada taraf signifikan $0.000 < 0.05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan 0,383 satuan kepuasan tamu, dan nilai R square 0,246 artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 0,246 (24,6%) sedangkan sisanya 75,4% di pengaruhi oleh faktor lain.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan kesimpulan yang diperoleh, maka dapat diberi saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Hotel

Diharapkan mampu memperhatikan dan menumbuhkan kualitas pelayanan karyawan *receptionist* yang lebih baik lagi yang akan diberikan terhadap tamu agar tamu merasa lebih puas, nyaman. Hal ini bisa dilakukan oleh pihak manajemen dengan cara memberikan contoh *grooming* yang baik, dan memperbaharui peralatan kerja yang digunakan. Sehingga dapat menjalankan tugas dengan optimal dengan tujuan memenuhi semua harapan dari kepuasan tamu. Dengan terpenuhinya semua kepuasan tamu maka hotel akan mendapatkan kesan baik dari tamu.

2. Bagi karyawan

Diharapkan para karyawan *receptionist* agar mendisiplinkan diri dalam bekerja, mematuhi segala peraturan hotel dan menjalankan *job description* dengan benar agar meningkatnya kualitas kerja, sehingga bisa terpenuhinya kepuasan tamu dan meningkatkan pendapatan hotel.

3. Bagi Jurusan Pariwisata

Diharapkan penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang kualitas pelayanan *front office* serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait dan menjadi bahan pembelajaran di mata kuliah kantor depan.

4. Bagi Peneliti Lain

Kepada para peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih jauh lagi dalam bidang kualitas pelayanan *receptionist* dan kepuasan tamu, agar lebih mendalami aspek-aspek lain, seperti: aspek kepemimpinan, lingkungan kerja, kinerja dan kepuasan kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu seperti: kualitas produk, harga, emosional faktor dan biaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagyono. (2006). *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- _____. (2008). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Hotel.
- Permana. (2013). *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Payne. (2005). *Service Marketing Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Richard Sihite. (2000). *Hotel Manajemen (Pengelolaan Hotel*. Edisi Kelima. Surabaya: SIC.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri Manajemen Usaha Jasa sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- Yamit. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa .Edisi pertama, Cetakan Keempat*, Kampus Falkultas Ekonomi UII Yogyakarta: Ekonisia.