

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI DI MUARO
TERRACE CAFE HOTEL TRUNTUM PADANG**

SKRIPSI

***Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains
Terapan (S.St) Pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Fakultas
Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang***



Oleh :

**FINANA SYUKRI
17135236/ 2017**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI DI CAFE MUARO TERRACE HOTEL TRUNTUM PADANG

Nama : Finana Syukri
NIM/BP : 17135236/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Lise Asnur, M.Pd

NIP. 196608221990102001

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 : Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Muaro *Terrace*
Cafe Hotel Truntum Padang
Nama : Finana Syukri
NIM/BP : 17135236/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2021
Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Lise Asnur, M.Pd

1.

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

2.

3. Anggota : Youmil Abrian, SE,MM

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 : Finana Syukri
NIM/TM : 17135236 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Muaro Terrace Cafe Hotel Truntum Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

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

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata


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

Saya yang menyatakan,



Finana Syukri
NIM. 17135236

ABSTRAK

Finana Syukri, 2021, Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Muaro Terrace Cafe Hotel Truntum Padang. Skripsi. D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pramusaji di Muaro Terrace Cafe Hotel Truntum Padang. Masalahnya yaitu adanya keluhan tamu tentang pramusaji yang tidak menerapkan standar operasional prosedur pelayanan, adanya *uniform* pramusaji yang kurang rapi, adanya pramusaji yang kurang handal dalam melayani tamu dan pramusaji yang telat mengantarkan orderan.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode *survey*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang berkunjung ke Muaro Terrace Cafe Hotel Truntum Padang. Teknik sampel pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan metode *incidental sampling*, serta menggunakan teknik capaian responden (TCR dengan jumlah responden 97 orang. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner, dan sampel uji coba penelitian ini 30 orang. Uji validitas instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah tabulasi data dan deskripsi data.

Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Muaro Terrace Cafe menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori setuju dengan presentase 90% dan memperoleh tingkat capaian responden sebesar 68,965% dengan kategori baik. Di tinjau dari indikator *Tangible* dengan presentase 36% kategori cukup baik dan memperoleh TCR 431%, *Empathy* dengan presentase 65% kategori sangat baik dan memperoleh TCR 559%, *Reliability* dengan presentase 70% kategori sangat baik dan memperoleh TCR 581%, *Responiveness* dengan presentase 71% kategori sangat baik dan memperoleh TCR 432%, *Assurance* dengan presentase 54% kategori buruk dan memperoleh TCR 269%.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Pramusaji, Muaro Terrace Cafe

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan atas segala karunia Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, kemudian shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan umatnya dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Muaro Terrace Cafe Hotel Truntum Padang”** ini disusun sebagai syarat melanjutkan penelitian skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan 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 peneliti 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 Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Youmil Abrian, SE, MM selaku sekretaris Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Rian Surenda, S.EI, M.M selaku dosen Penasehat Akademik.
5. Ibu Lise Asnur, M.Pd, selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.IP, M.M selaku dosen penguji 1 skripsi yang telah memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Youmil Abrian, SE,MM selaku dosen penguji 2 skripsi yang telah memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
8. *Staff* administrasi yang telah membantu peneliti dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
9. *Staff* Hotel Truntum Padang yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan.
10. Sahabat dan Seluruh Rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2017 yang telah memberikan dorongan dan motivasi.
11. Keluarga Besar tercinta terimakasih atas do'a dan dukungan yang telah diberikan sehingga peneliti bisa sampai ketahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Semoga bantuan yang telah diberikan di berkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhir kata peneliti berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, 8 Agustus 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Aspek Teoritis.....	11
1. Kualitas Pelayanan	11
2. Indikator Kualitas Pelayanan	11
3. Sub Indikator Kualitas Pelayanan	14
4. Pengertian Pramusaji	15
5. Cafe	16
B. Kerangka Konseptual.....	17
C. Pertanyaan Penelitian	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	19
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
C. Variabel Penelitian.....	19
D. Definisi Operasional Variabel	20
E. Populasi dan Sampel	20
F. Jenis data dan Teknik Pengumpulan data	23
G. Instrumen Penelitian	23
H. Uji coba Instrumen	25
I. Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Karakteristik Responden	30
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	
B. Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Kunjungan Tamu Muaro <i>Terrace Cafe</i>	2
2. Data Kunjungan Tamu Hotel Muaro <i>Terrace Cafe</i>	21
3. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i>	24
4. Kisi-kisi Operasional Variabel	24
5. Uji Validitas	26
6. Interpretasi nilai r (<i>Alpha Cronbach</i>)	27
7. Uji Reliabilitas	27
8. Kalsifikasi Skor dalam 5 Kategori	28
9. Tingkat Capaian Indikator (TCI)	29
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	30
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
13. Karakteristik responden berdasarkan jumlah pengunjung	31
14. Deskripsi Data Total Kualitas Pelayanan	32
15. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	33
16. Tingkat Capaian Responden Variabel Kualitas Pelayanan	34
17. Deskripsi Kualitas Pelayanan Dari Indikator <i>Tangible</i> (Berwujud)	34
18. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan dari indikator <i>Tangible</i> (Berwujud)	39
19. Tingkat Pencapaian Responden indikator <i>Tangible</i> (Berwujud)	40
20. Deskripsi Kualitas Pelayanan Dari Indikator <i>Tangible</i> (Berwujud)	41
21. <i>Tingkat Capaian Responden Indikator Empathy (Empati)</i>	41
22. Deskripsi Kualitas Pelayanan Dari Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan)	42
23. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan dari indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan)	44
24. <i>Tingkat Capaian Responden indikator Reliability (Kehandalan)</i>	45
25. Deskripsi Kualitas Pelayanan Dari Indikator <i>Responsiveness</i> (Cara Tanggap)	46
26. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan dari indikator <i>Responsiveness</i> (Cara Tanggap)	47
27. <i>Tingkat Capaian Responden indikator Responsiveness</i>	48
28. Deskripsi Kualitas Pelayanan Dari Indikator <i>Assurance</i> (Kepastian)	49
29. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan dari indikator <i>Assurance</i> (Kepastian)	50
30. <i>Tingkat Capaian Responden indikator Assurance (Kepastian)</i>	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Ulasan Tamu Cafe tentang Pelayanan Kurang Ramah	4
2. Ulasan Tamu Cafe tentang <i>Uniform</i> Pramusaji.....	4
3. Ulasan Tamu Cafe tentang Pelayanan Kurang Baik	5
4. Ulasan Tamu Cafe tentang Pramusaji Kurang Tanggap	6
5. Ulasan Tamu Cafe tentang Terlambat Mengantar Orderan	6
6. Kerangka konseptual	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Uji Coba Penelitian	62
2. Surat Balasan dari Hotel.....	63
3. Catatan Konsultasi Skripsi	64
4. Kuesioner Uji Coba Penelitian	68
5. Tabulasi Angket Uji Coba Penelitian.....	72
6. Hasil Uji Coba Validitas	74
7. Hasil Uji Coba Reliabilitas.....	79
8. Kuesioner Penelitian	80
9 . Tabulasi Data Kuesioner Penelitian	84
10. Hasil Tingkat Capaian Responden (TCR)	86
11. Dokumentasi Penelitian	92

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang mengalami perkembangan pesat saat ini. Hal ini membuat pemerintah pusat dan pemerintah daerah gencar mengembangkan sektor pariwisata di Indonesia. Pariwisata merupakan kegiatan yang menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan daya tarik wisata, usaha pariwisata dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut (Utama, 2017:20). Selain akomodasi penginapan, industri yang bergerak di bidang *food and beverage*, terlihat banyaknya cafe dan resto yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu kota di Indonesia yang berkembang sangat pesat di industri *food and beverage* adalah Kota Padang.

Kota Padang merupakan ibukota provinsi Sumatera Barat yang terletak di pantai barat pulau Sumatera. Berdasarkan PP No.17/1980 luas Kota Padang adalah 694.96 km² atau 1,65% dari luas provinsi Sumatera Barat. Kota Padang terdiri dari 11 kecamatan (Sumber:Padang.go.id). Masyarakat Kota Padang memiliki kecenderungan untuk mengonsumsi makanan dan minuman, salah satu *coffe shop* di Kota Padang yang telah memiliki izin resmi dari BPMPTSP adalah Muaro *Terrace Cafe* yang berada di Hotel Truntum Padang.

Hotel Truntum Padang merupakan salah satu hotel bintang 4 yang terletak di jantung Kota Padang. Hotel ini merupakan hotel milik BUMN

dibawah naungan PT. Hotel Indonesia Natour (HIN). Hotel Truntum Padang 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*. *Food and Beverage Departement* yang bertanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman tamu. Berikut adalah data tamu Cafe Muaro *Terrace* di Hotel Truntum Padang :

Tabel 1: Jumlah kunjungan Tamu Cafe Muaro *Terrace* pada bulan Juli-Desember tahun 2020

No.	Tahun	Jumlah Tamu
1.	Juli	335
2.	Agustus	300
3.	September	400
4.	Oktober	450
5.	November	500
6.	Desember	480
Jumlah		2.465

Sumber: *Cashier Cafe Muaro Terrace* (2020)

Dari Table 1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan tamu di Muaro *Terrace* Cafe Hotel Truntum Padang. Pada bulan Juli tahun 2020 terdapat jumlah tamu 335, sedangkan pada bulan Agustus mengalami penurunan sebesar 300, kemudian pada bulan September sampai November mengalami peningkatan, dan di bulan desember mengalami penurunan. Dari kriteria tamu yang berkunjung ke Cafe diatas yaitu: Mahasiswa, Pelajar, dan Umum.

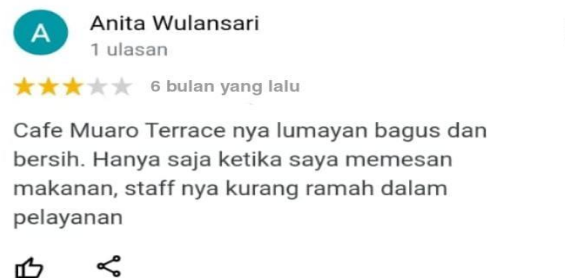
Hal ini membuktikan bahwa Hotel Truntum Padang mempunyai tempat yang strategis sehingga dapat meningkatkan jumlah tamu, agar tamu merasa puas dan ingin berkunjung lagi ke Muaro *Terrace* Cafe.

Kualitas Pelayanan menurut Budi (2013:48) adalah jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Muaro *Terrace* Cafe adalah cafe sekaligus restoran yang menjadi bagian dari Hotel Truntum Padang yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat kota Padang dan pengunjung Hotel Truntum Padang. Muaro *Terrace* Cafe berada di lantai dasar yang terkoneksi dengan akses ke lobi Padang *Convention Center* dan ruang-ruang pertemuan yang ada. Cafe yang letaknya di Hotel Truntum Padang bisa dijadikan tempat nongkrong, bersantai, atau sekedar berkumpul dengan teman-teman ketika penat akan rutinitas sehari-hari. Muaro *Terrace* Cafe buka setiap hari selama 24 jam. Muaro *Terrace* Cafe berada di bagian depan dan samping hotel dengan konsep cafe taman yang modern.

Berdasarkan pengamatan peneliti saat PLI 2 pada Bulan Agustus-Desember 2020 penulis melihat beberapa permasalahan yang pertama pramusaji yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan pada saat tamu datang ke cafe. Masalah ini juga sesuai ulasan seperti pada gambar 1, tamu

yang ingin memesan makanan di cafe, tidak di layani pramusaji dengan ramah. Seharusnya sebagai penjual produk dan jasa, pramusaji harus bersikap ramah kepada tamu, karena dengan begitu pramusaji telah menampilkan kesan pertama yang baik bagi tamu di cafe. Ketika tamu datang harus disambut dan diantarkan ketempat duduk yang diinginkan. Jika perlu dibukakan kursi untuk tamu, ditawarkan produk dan minuman yang dijual.



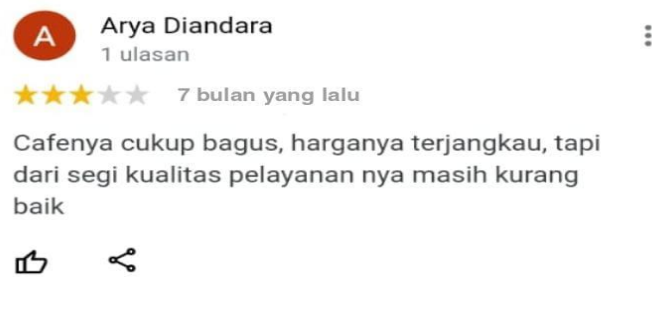
Gambar 1. Ulasan Tamu Cafe mengenai Pelayanan Kurang Ramah
Sumber: Ulasan Google (2021)

Kemudian penulis juga melihat seperti komentar tamu pada gambar 2 yaitu *uniform* pramusaji yang kurang rapi, sebagai seorang pramusaji harusnya *good looking*, bagus dilihat atau enak dipandang, sehingga tamu merasa nyaman duduk berlama-lama di muaro *terrace* cafe dan ingin berkunjung lagi ke Muaro *Terrace* Cafe.



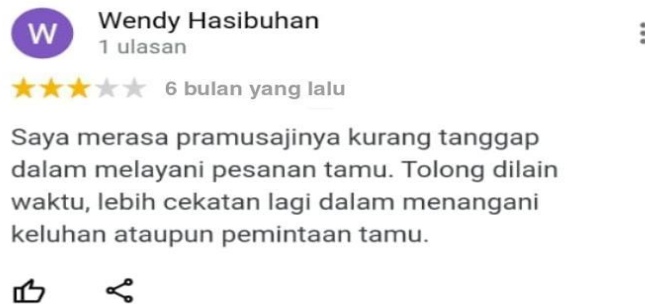
Gambar 2. Ulasan Tamu Cafe tentang *Uniform* Pramusaji Kurang Rapi
Sumber: Ulasan Google (2021)

Dan permasalahan yang ketiga juga sesuai dengan ulasan seperti pada gambar 3. Ketika tamu ingin memesan makanan dan meminta untuk diantarkan ke meja, pramusaji masih sibuk melayani tamu yang baru datang, pada saat itu situasinya sangat ramai. Seharusnya pramusaji harus melihat tamu yang sejak tadi memesan menu makanan dan minuman supaya tamu tersebut puas dan tidak *complaint* terhadap pramusaji yang ada di cafe tersebut, kemudian baru melayani tamu yang baru datang di cafe, supaya tamu tidak kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pramusaji di cafe tersebut.



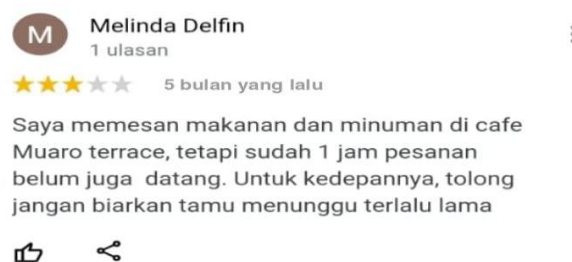
Gambar 3. Ulasan Tamu Cafe tentang Pelayanan Kurang Baik
Sumber: Ulasan Google (2021)

Kemudian ada lagi masalah yang keempat yaitu pramusaji kurang tanggap dalam melayani tamu. Masalah ini juga sesuai ulasan seperti pada gambar 4. Penulis melihat tamu yang telah selesai menikmati makanan dan minuman yang telah dipesan, lalu tamu itu ingin membayar *bill* ke kasir cafe, lalu tamu tersebut jatuh karena kondisi lantai yang licin. Seharusnya sebelum tamu datang ke cafe, pramusaji memeriksa bagian lantai mana yang masih licin, supaya kejadian tamu terjatuh di cafe tidak terulang kembali dan pramusaji memahami permintaan tamu.



Gambar 4. Ulasan Tamu Hotel Mengenai Pelayanan Kurang Tanggap
Sumber: Ulasan Google (2021)

Masalah terakhir yaitu penulis melihat adanya keterlambatan mengantarkan orderan ke meja makan tamu. Masalah ini juga sesuai komen seperti pada gambar 5, penulis melihat tamu yang duduk di cafe tersebut sudah satu jam menunggu makanan dan minuman yang telah dipesan, tetapi tidak ada diantarkan dikarenakan *staff kitchen* yang terlalu lama memasak menu makanan yang dipesan oleh tamu dan pada saat itu orderan sedang banyak. Seharusnya pramusaji memberi kepastian kepada tamu apakah menu yang diorder itu masih ada atau tidak. Jangan dibiarkan tamu menunggu sampai lebih dari setengah jam apalagi satu jam.



Gambar 5. Ulasan Tamu Cafe Pramusaji Terlambat Mengantar Orderan
Sumber: Ulasan Google (2021)

Berdasarkan dari masalah tersebut, dapat dilihat urgensi dari penelitian ini agar penulis dapat mengetahui kualitas pelayanan pramusaji di Muaro

Terrace Cafe. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Lalu Jika pelayanan yang diterima melalui harapan pelanggan, maka kuantitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Berdasarkan teori permasalahan yang berjudul terkait kualitas pelayanan kalau dibiarkan, bisa menyebabkan *image* buruk pada cafe tersebut, dan tamu tidak mau berkunjung ke cafe, maka penulis tertarik mengangkat judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji di Muaro *Terrace Cafe* Hotel Truntum Padang”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka identifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Adanya keluhan tamu tentang Pramusaji yang tidak ramah pada saat melayani tamu yang duduk di cafe dimana tamu tersebut sedang memesan makanan.
2. Adanya keluhan tamu tentang *Uniform* pramusaji yang kurang rapi sehingga tamu merasa kurang nyaman pada saat berada di dalam Muaro *Terrace Cafe*.
3. Adanya keluhan tamu tentang Pramusaji yang kurang handal dalam melayani tamu ketika ingin memesan menu makanan dan meminta untuk diantarkan ke meja, pramusaji masih sibuk melayani tamu yang baru datang disaat situasinya sedang ramai.
4. Adanya keluhan tamu tentang Pramusaji yang kurang tanggap dalam melayani keluhan tamu yang telah selesai menikmati makanan dan

minuman yang telah dipesan dan ingin membayar *bill* ke cafe, tamu terjatuh akibat lantai cafe tersebut licin.

5. Adanya keluhan tamu tentang Pramusaji yang tidak memberikan kepastian dengan tamu yang sudah menunggu makanan dan minuman yang telah dipesan selama satu jam, tetapi tidak kunjung datang dan tidak ada kepastian apakah menunya ada atau tidak.

C. Batasan Masalah

Untuk memudahkan dan menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan dalam penafsiran judul, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti yaitu Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji di Muaro *Terrace* Cafe Hotel Truntum Padang berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan yaitu : *Tangible* (Berwujud), *Emphaty* (Empati), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Reliability* (Kehandalan), dan *Assurance* (Kepastian).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dijabarkan yang menjadi rumusan masalah penelitian ini Bagaimana Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Muaro *Terrace* Cafe Hotel Truntum Padang ditinjau dari indikator *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*.

E. Tujuan Penelitian

Setelah mengidentifikasi, membatasi, dan merumuskan masalah yang akan di teliti penelitian ini memiliki tujuan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pramusaji di Muaro *Terrace Cafe* Hotel Truntum Padang.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Menganalisis kualitas pelayanan pramusaji di Muaro *Terrace Cafe* Hotel Truntum Padang ditinjau dari aspek *Tangible*.
- b. Menganalisis kualitas pelayanan pramusaji di Muaro *Terrace Cafe* Hotel Truntum Padang ditinjau dari aspek *Empathy*.
- c. Menganalisis kualitas pelayanan pramusaji di Muaro *Terrace Cafe* Hotel Truntum Padang ditinjau dari aspek *Responsiveness*.
- d. Menganalisis kualitas pelayanan pramusaji di Muaro *Terrace Cafe* Hotel Truntum Padang ditinjau dari aspek *Reliability*.
- e. Menganalisis kualitas pelayanan pramusaji di Muaro *Terrace Cafe* Hotel Truntum Padang ditinjau dari aspek *Assurance*.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan didapatkan dari melakukan penelitian ini adalah :

1. Bagi Muaro *Terrace Cafe*

Bermanfaat untuk memberikan pedoman serta masukan bagi pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Muaro *Terrace Cafe*.

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Menambah, memperkaya penelitian, dan menjadi referensi untuk fakultas pariwisata dan perhotelan khususnya program studi Manajemen Perhotelan.

3. Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana sains terapan. Selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan terhadap teori-teori yang diperoleh saat kuliah.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk memberi informasi mengenai kualitas pelayanan pramusaji. Selain itu untuk gambaran dan pedoman serta acuan dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan analisis kualitas pelayanan pramusaji.