

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN TAMAN SARI  
PADANG**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :  
Jonedi  
1302639/2013**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI RESTORAN TAMAN SARI PADANG

Nama : Jonedi  
NIM/BP : 1302639/2013  
Program Studi : Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2018

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Waryono, S.Pd, MM.Par  
NIP. 19810330 200604 1003

Pembimbing II



Feri Ferdian, SST, MM  
NIDN. 0026029201

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



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

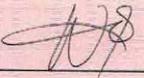
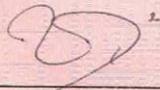
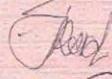
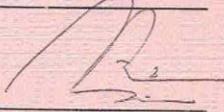
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi  
Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan di Restoran Taman Sari Padang  
Nama : Jonedi  
NIM/BP : 1302639/2013  
Program Studi : Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2018

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Waryono, S.Pd, MM.Par	1. 
Sekretaris	: Feri Ferdian, SST, MM	2. 
Anggota	: Dra. Ira Meirina Chair, MPd	3. 
	Kasmita, S.Pd, M.Si	4. 
	Youmil Abrian, SE, MM	5. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171  
Telp. (0751) 7051186 FT: (0751) 7055644, 445118 Fax 7055644  
E-mail : info@ft.unp.ac.id

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jonedi  
NIM/TM : 1302639/ 2013  
Program Studi : Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Taman Sari Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat negara.

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

Diketahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

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

Saya yang menyatakan,



**Jonedi**  
NIM. 1302639/2013

## ABSTRAK

### **Joned, 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Taman Sari Padang.**

Penelitian ini berawal dari tamu yang merasa kecewa dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh restoran Taman Sari Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Taman Sari Padang.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal yang bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Restoran Taman Sari Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang berjumlah 724 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 88 orang yang diambil menggunakan teknik pengambilan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan komunikasi tidak langsung melalui kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis menggunakan uji regresi linear sederhana dan uji koefisien determinasi dengan bantuan Program Komputer SPSS *versi* 16.00.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut: (1) Kualitas Pelayanan berada pada kategori kurang baik(59,09%), (2) Kepuasan Pelanggan berada pada kategori kurang baik (100%), (3) Diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,152 dengan nilai t hitung 4,845 pada sig. 0,000 < 0,05. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan 0,152 satuan kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Taman Sari Padang sebesar 21,4% dan 78,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Restoran**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Taman Sari Padang**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Waryono, S.Pd, MM. Par selaku dosen Penasehat Akademik dan sekaligus Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Feri Ferdian, S.ST, MM selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

5. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, Ibu Kasmita, S.Pd, M.Si dan Bapak Youmil Abrian, SE, MM selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Pihak Restoran Taman Sari Padang yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat penelitian untuk skripsi ini.
8. Orang Tua dan Saudara sekeluarga yang telah memberikan doa dan dukungannya selama ini.
9. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Januari 2018  
Penulis

Joned  
Nim. 1302639/2013

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I.PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	10
1. Kepuasan Pelanggan .....	10
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	10
b. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	11
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi .....	14
2. Kualitas Pelayanan .....	17
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
b. Indikator Kualitas Pelayanan .....	18
c. Karyawan .....	22
3. Restoran.....	23

B. Kerangka Konseptual .....	24
C. Hipotesis.....	25

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
C. Variabel Penelitian .....	26
D. Definisi Operasional.....	27
E. Populasi Dan Sampel Penelitian .....	28
1. Populasi Penelitian .....	28
2. Sampel Penelitian.....	28
F. Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data .....	30
1. Jenis Data .....	30
2. Teknik Pengumpulan Data.....	30
G. Instrumen Penelitian.....	30
H. Uji Coba Instrumen .....	34
1. Uji Validitas .....	34
2. Uji Reliabilitas .....	35
I. Teknik Analisis Data.....	36
1. Mentabulasi Data .....	37
2. Deskripsi Data.....	37
J. Uji Persyaratan Analisis .....	38
1. Uji Normalitas .....	38
2. Uji Homogenitas .....	39
3. Uji Linearitas.....	39
K. Pengujian Hipotesis.....	40
1. Uji Regresi Linear Sederhana .....	40

2. Uji Koefisien Determinasi .....	41
------------------------------------	----

#### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	42
1. Deskripsi Karakteristik Responden .....	42
2. Deskriptif Data .....	45
B. Uji Persyaratan Analisis .....	71
1. Uji Normalitas .....	71
2. Uji Homogenitas .....	72
3. Uji Linearitas.....	74
C. Uji Hipotesis .....	75
1. Uji Regresi Linear Sederhana .....	75
a. Uji Signifikan Linear Sederhana.....	75
b. Koefisien Determinasi.....	77
D. Pembahasan.....	78
1. Kualitas Pelayanan (X) .....	78
2. Kepuasan Pelanggan (Y).....	80
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	82

#### **BAB V. PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	85
B. Saran.....	85

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Target Kunjungan Tamu Restoran Taman Sari Padang.....	6
2. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i> pada variabel X dan Y .....	31
3. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
4. Hasil Analisis Validitas.....	35
5. Interpretasi Nilai <i>r</i> .....	36
6. Batas Interval dan Pilihan Kategori .....	38
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	43
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	45
11. Data Hasil Analisis Deskriptif Variabel X dan Y .....	46
12. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan .....	47
13. Deskripsi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Bukti Fisik .....	49
14. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Bukti Fisik.....	49
15. Deskripsi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Empati.....	51
16. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Empati.....	51
17. Deskripsi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Kehandalan .....	53
18. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kehandalan ....	53
19. Deskripsi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Daya Tanggap.....	55
20. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Daya Tanggap.....	56
21. Deskripsi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Jaminan .....	57
22. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Jaminan .....	58
23. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	59
24. Deskripsi Kepuasan Pelanggan dengan Indikator Tercapainya Harapan Pelanggan.....	61
25. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Tercapainya Harapan Pelanggan.....	62
26. Deskripsi Kepuasan Pelanggan dengan Indikator Terpuhinya Kebutuhan Pelanggan.....	63
27. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Terpuhinya Kebutuhan Pelanggan .....	64

28. Deskripsi Kepuasan Pelanggan dengan Indikator Tercapainya Keinginan Pelanggan .....	65
29. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Tercapainya Keinginan Pelanggan .....	66
30. Deskripsi Kepuasan Pelanggan dengan Indikator Keinginan Memakai Produk Kembali .....	67
31. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keinginan Memakai Produk Kembali .....	68
32. Deskripsi Kepuasan Pelanggan dengan Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Kepada Orang Lain.....	69
33. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Kepada Orang Lain.....	70
34. Uji Normalitas .....	72
35. Uji Homogenitas .....	73
36. Uji Linearitas.....	74
37. Hasil Uji Signifikan Linear Sederhana .....	76
38. Koefisien Regresi Variabel Terhadap Y .....	76
39. R Square Variabel X Terhadap Y .....	77

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Kerangka Konseptual .....	25
2. Garis Kontinum Kualitas Pelayanan .....	48
3. Garis Kontinum tantang Indikator Bukti Fisik .....	50
4. Garis Kontinum tantang Indikator Empati .....	52
5. Garis Kontinum tantang Indikator Kehandalan .....	54
6. Garis Kontinum tantang Indikator Daya Tanggap .....	57
7. Garis Kontinum tantang Indikator Jaminan .....	59
8. Garis Kontinum tantang Variabel Kepuasan Pelanggan .....	61
9. Garis Kontinum tantang Indikator Tercapainya Harapan Pelanggan .....	63
10. Garis Kontinum tantang Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Pelanggan .....	65
11. Garis Kontinum tantang Indikator Tercapainya Keinginan Pelanggan .....	67
12. Garis Kontinum tantang Indikator Keinginan Memakai Produk Kembali .....	70
13. Garis Kontinum tantang Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Kepada Orang Lain .....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Surat Izin Penelitian .....	87
2. Surat Balasan Penelitian.....	88
3. Data Kuesioner Penelitian.....	89
4. Tabulasi Data Variabel X.....	90
5. Tabulasi Data Variabel Y .....	94
6. Data Uji Validitas X.....	99
7. Data Uji Validitas Y .....	101
8. Uji Validitas .....	103
9. Uji Relibilitas .....	113
10. Rekapitulasi Jawaban Responden .....	114
11. Uji Normalitas .....	118
12. Uji Homogenitas .....	119
13. Uji Linearitas.....	120
14. Uji Regresi Linear Sederhana .....	121
15. Uji Koefisien Determinan .....	122
16. Dokumentasi .....	123

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi dan industri membawa dampak bagi kehidupan manusia terutama dunia usaha saat ini, salah satunya yaitu industri pariwisata. Pariwisata semakin pesat perkembangannya tidak hanya di kota-kota yang menjadi daerah tujuan wisata utama. Kondisi ini tentu berdampak kepada munculnya persaingan diantara industri-industri tersebut, disini peran pemerintah hanya dibutuhkan untuk memberi ide bagaimana cara mengembangkan serta memajukan industri yang ada terutama dibidang industri pariwisata dan perhotelan.

Pariwisata menurut Sinaga (2010: 57) adalah:

“Suatu kegiatan yang berhubungan dengan perjalan rekreasi, sedangkan pengertian secara umum pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan mata”.

Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009 Pariwisata adalah “Keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara konsumen, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha”. Pariwisata baik jenis pariwisata domestik maupun pariwisata internasional didalamnya mengandung berbagai aspek, yaitu aspek sosiologis, psikologis, hukum, ekonomi, ekologis, dan aspek politik. Namun demikian

diantara aspek-aspek tersebut yang sering mendapat perhatian tersendiri dan dianggap penting adalah aspek ekonomi.

Sektor pariwisata kini sedang berkembang di Indonesia. Perkembangan dunia pariwisata membawa pengaruh positif bagi sektor perekonomian di Indonesia. Wisata kuliner adalah salah satu faktor pendukung suatu sektor pariwisata dan uniknya setiap daerah di Indonesia memiliki ciri khas hidangannya sendiri-sendiri sehingga setiap daerah memiliki potensi wisata kuliner yang potensial. Salah satunya adalah kota Padang yang terletak di provinsi Sumatera Barat.

Kota Padang adalah kota di pantai barat Pulau Sumatera sekaligus ibu kota dari provinsi Sumatera Barat, Indonesia. Kota ini memiliki wilayah seluas 694,96 km<sup>2</sup> dengan kondisi geografi berbatasan dengan laut. Berdasarkan Data Agregat Kependudukan per Kecamatan (DAK2) tahun 2015 akhir, kota ini memiliki jumlah penduduk sebanyak 812.617 jiwa (*sumber: www.kpu.go.id diakses tanggal 15 Agustus 2017 pada jam 11.29*). Kota Padang didominasi oleh etnis Minangkabau dan mayoritas masyarakat di kota ini menganut agama Islam. Kegiatan pariwisata di Padang dapat dikatakan berkembang sangat baik, dapat dilihat dari kegiatan pekerjaan yang paling banyak digeluti oleh penduduk Kota Padang adalah kegiatan Perdagangan, Hotel dan Restoran (*sumber: <http://bappeda.padang.go.id> diakses tanggal 15 Agustus 2017 pada jam 13.00*). Sektor tersebut merupakan sektor yang paling banyak menyerap tenaga kerja, menurut PHRI (*sumber: www.phri.go.id diakses tanggal 25*

*Agustus 2017 pada jam 09.35*). terdapat 56 hotel dan 126 restoran yang ada di Kota Padang saat ini.

Restoran merupakan salah satu jenis usaha yang bersifat komersil dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tamu dalam menyediakan makanan dan minuman. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 11 tahun 2014 “Usaha restoran adalah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan / laba. Salah satu restoran yang ada di kota Padang adalah Restoran Taman Sari.

Restoran Taman Sari terletak di daerah yang strategis yaitu Jl. Jend. A Yani No.23, Kamp. Jao, Padang Barat, Kota Padang, dimana restoran tersebut berada di pinggir jalan besar dan ramai dilalui oleh kendaraan, sehingga akses menuju lokasi tersebut sangat mudah dan banyak terdapat restoran lain disekitar restoran Taman Sari. Restoran ini merupakan salah satu restoran yang menyajikan masakan yang beragam, mulai dari masakan Indonesia, Oriental, sampai masakan *seafood*. Produk makanan, minuman, dan pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik. Harga yang ditawarkan oleh restoran Taman Sari sangatlah sesuai dengan kualitas makanan yang ditawarkan, tetapi konsumen yang datang merupakan tamu keluarga dan dari pihak kantor yang mengadakan acara

direstoran tersebut, maupun pejabat sehingga memberikan citra “Restoran mahal” menurut pandangan konsumen.

Menurut hasil pra penelitian peneliti di lapangan, 7 dari 10 masyarakat kota Padang mengatakan tidak mengetahui tentang restoran Taman Sari dan spesifikasi dari makanannya. Peneliti juga mewawancarai pelanggan yang sedang berkunjung ke restoran Taman Sari Padang. Pelanggan mengeluhkan tentang karyawan yang tidak memperdulikan kepentingan pelanggan saat berada di restoran dari segi menu. Karyawan restoran tersebut tidak menjelaskan daftar menu, karyawan hanya memberikan *list* menu, pena dan kertas kepada pelanggan untuk ditulis menu yang ingin dipesan. Hal ini membuktikan bahwa karyawan tidak memiliki sikap empati kepada pelanggan. Pelanggan yang datang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh karyawan restoran Taman Sari Padang yang membuat pelanggan kurang nyaman berada di restoran tersebut.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara peneliti pada hari yang sama, Pelanggan juga mengeluhkan tentang pengantaran makanan yang terlalu lama, sehingga membuat pelanggan merasa bosan dan tidak nyaman untuk menunggu. Hal ini berkaitan dengan *responsiveness* (daya tanggap) karyawan yang seharusnya memberikan kenyamanan terhadap pelanggan. Selain itu, pelanggan juga mengeluhkan ketidakpuasan terhadap pesanan makanan yang diantarkan tidak sesuai dengan makanan yang dipesan pelanggan karena pesanan pelanggan tertukar dengan

pelanggan lainnya. Hal ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dari segi *reliability* (kehandalan) karyawan dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Pelanggan juga mengatakan bahwa karyawan yang kurang ramah terhadap pelanggan yang datang ke Restoran Taman Sari. Hal ini terbukti dengan tidak adanya sambutan atau salam yang diberikan karyawan terhadap tamu. Salam atau sambutan sangat penting agar pelanggan merasa diperhatikan sehingga menumbuhkan keyakinan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan dapat terpenuhi

Selanjutnya permasalahan yang penulis temukan di Restoran Taman Sari adalah jumlah kunjungan tamu yang tidak sesuai seperti yang diharapkan. Hal tersebut diketahui dari hasil wawancara penulis dengan salah karyawan restoran, Bapak Uhud yang dilakukan pada tanggal 27 Agustus 2017. Berdasarkan hasil wawancara, penulis mendapat informasi bahwa Taman Sari mempunyai pangsa pasar seperti pegawai kantor dan keluarga. Restoran juga memiliki target kunjungan tamu sejumlah 3.000 orang setiap bulannya yang berarti bahwa kunjungan tamu yang diharapkan setiap harinya adalah kurang lebih 100 orang (perhitungan satu bulan 30 hari) sedangkan kenyataannya, jumlah tamu yang datang setiap harinya hanya 24 bill dengan rata-rata 72 orang. Maka jumlah kunjungan tamu di restoran Taman Sari dalam satu bulan rata – rata hanya 720.

**TABEL 1.**  
**Target Kunjungan Tamu Restoran Taman Sari**  
**Jan – Dec 2016**

BULAN	TARGET TAMU	REALISASITAMU	%
JANUARI	3000	726	24,2
FEBRUARI	3000	692	23,06
MARET	3000	715	23,83
APRIL	3000	722	24,06
MEI	3000	701	23,36
JUNI	3000	987	32,9
JULI	3000	1326	44,2
AGUSTUS	3000	1093	34,63
SEPTEMBER	3000	1123	37,43
OKTOBER	3000	993	33,1
NOVEMBER	3000	1175	39,16
DESEMBER	3000	1007	33,56

Sumber : Restoran Taman Sari Padang, 2017

Dapat dilihat dari tabel 1 bahwa Restoran Taman Sari mengalami fluktuasi dalam jumlah kedatangan tamu dan tidak mencapai target tujuan tamu. Dapat dikatakan bahwa tujuan usaha restoran yaitu untuk menghasilkan keuntungan (*profit*) yang memadai atau memenuhi target yang diharapkan oleh restoran Taman Sari. Untuk mendapatkan target keuntungan sesuai yang diharapkan maka diperlukan suatu aktifitas pemasaran demi menarik perhatian konsumen agar datang dan membeli produk dengan cara melibatkan segala macam usaha untuk memberitahu dan membujuk konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan. Hal ini sesuai dengan penelitian Siti Fatimah Hasan yang berjudul “Pengaruh *Advertising* Terhadap Keputusan Pembelian di Restoran Taman Sari Padang”, yang berpengaruh sebesar 8,4% dimana *advertising* di restoran Taman Sari tergolong dalam kategori baik sedangkan keputusan pembelian di restoran Taman Sari Padang tergolong dalam kategori cukup.

Merujuk pada permasalahan di atas maka perlu diketahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu di Restoran Taman Sari Padang, guna menghindari dampak jangka panjang yang akan ditimbulkan jika permasalahan tersebut tidak ditanggapi dengan baik, seperti pelanggan tidak mau berkunjung lagi karena tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan restoran.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul: “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN TAMAN SARI PADANG**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dalam melakukan penelitian ini mengidentifikasi masalah, yaitu:

1. Jumlah kunjungan tamu yang tidak mencapai target
2. Karyawan sering melakukan kekeliruan saat mengantar pesanan.
3. Karyawan tidak cekatan dalam melayani tamu.
4. Karyawan kurang memberikan salam kepada tamu yang datang.
5. Tamu merasa bosan dan tidak nyaman pada saat menunggu hidangan yang terlalu lama disajikan.
6. Kurangnya pengawasan Karyawan terhadap tamu yang akan datang.
7. Kurang terjaganya penampilan Karyawan.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis memberikan batasan masalah penelitian yang dibatasi pada aspek-aspek berikut:

1. Kualitas Pelayanan di Restoran Taman Sari Padang
2. Kepuasan Pelanggan Restoran Taman Sari Padang
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Taman Sari Padang

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Restoran Taman Sari Padang?
2. Bagaimanakah Kepuasan Pelanggan di Restoran Taman Sari Padang?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Taman Sari Padang?

### **E. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Taman Sari Padang.
2. Tujuan Khusus
  - a. Mendiskripsikan kualitas pelayanan di Restoran Taman Sari Padang.

- b. Mendiskripsikan kepuasan pelanggan di Restoran Taman Sari Padang.
- c. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Taman Sari Padang.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Restoran Taman Sari Padang**

Penelitian ini bermanfaat sebagai informasi dan pertimbangan dalam mengembangkan serta menyempurnakan kebijakan Restoran Taman Sari Padang dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk dapat memberikan kepuasan yang maksimal.

### **2. 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 dan perbandingan terhadap teori-teori yang di peroleh saat kuliah.

### **3. Bagi Peneliti lainnya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi penelitian berikutnya.

### **4. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.**

Diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi aktivitas akademika dan dapat memperoleh berbagai kasus yang berharga sehingga dapat digunakan sebagai contoh dalam memberikan materi perkuliahan.