

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU  
DI ALAHAN PANJANG RESORT KABUPATEN SOLOK**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
JULLEI AMEL  
1302642/ 2013**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

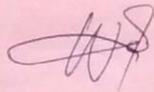
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU  
DI ALAHAN PANJANG RESORT KABUPATEN SOLOK

NAMA : JULLEI AMEL  
NIM/ BP : 1302642/ 2013  
PRODI : D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN : PARIWISATA  
FAKULTAS : PARIWISATA DAN PERHOTELAN

Padang, Agustus 2017

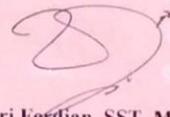
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



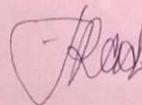
Waryono, S.Pd, MM.Par  
NIP. 19810330 200604 1003

Pembimbing II



Feri Erdian, SST, MM  
NIDN. 0026029201

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



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

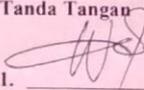
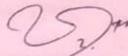
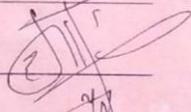
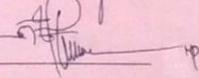
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di  
Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok  
**Nama** : Julie Amel  
**NIM/ BP** : 1302642/ 2013  
**Prodi** : D4 Manajemen Perhotelan  
**Jurusan** : Pariwisata  
**Fakultas** : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2017

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Waryono, S.Pd, MM.Par	1. 
2. Sekretaris : Feri Ferdian, SST, MM	2. 
3. Anggota : Dra. Silfeni, M.Pd	3. 
4. Anggota : Dr. Yuliana SP, M.Si	4. 
5. Anggota : Heru Pramudia, SST.Par, M.Sc	5. 



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 : tourismdepartmentunp@gmail.com

### SURAT PENYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Jullei Amel  
NIM/ BP : 1302642/ 2013  
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi saya dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik dari institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat Negara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata-FPP UNP

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

Saya yang menyatakan,



Jullei Amel  
NIM/BP: 1302642/ 2013

## ABSTRAK

### Jullei, 2017: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok**

Penelitian ini berawal dari hasil pra penelitian di Alahan Panjang Resort, peneliti menemukan masih kurangnya kualitas pelayanan di Alahan Panjang Resort, adanya keluhan tamu mengenai kondisi *resort* yang tidak terawat, pelayanan petugas yang tidak ramah, tidak adanya tanggapan dari petugas terhadap komplain tamu, *security* resort yang tidak *standby* pada malam hari. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel Kualitas Pelayanan(X) Terhadap Kepuasan Tamu (Y) di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah dan sedang menginap di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok dimana jumlahnya 125 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 56 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 dengan uji regresi linear.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut: (1) Kualitas Pelayanan berada pada kategori kurang baik (55,36%), (2) Kepuasan Tamu berada pada kategori tidak puas (44,64%), (3) Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana diperoleh  $F_{hitung}$  dengan  $sig. 0,000 < 0,05$ , maka variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan kepuasan tamu secara signifikan, dengan  $R^2$  sebesar 0,335. Artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan tamu sebesar 33,5%. Kemudian diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,372 artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan 0,372 satuan kepuasan tamu. Dengan demikian hipotesis yang diajukan ( $H_a$ ) diterima.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu.**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis persembahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan rahmat-Nya serta kemudahan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) pada Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, 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 dan Ketua Prodi Manajemen Perhotelan, sekaligus Penguji Skripsi.
3. Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par, selaku Penasehat Akademik dan selaku pembimbing I skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Feri Ferdian, SST, MM, selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

5. Ibu Dra. Silfeni, M.Pd, Ibu Dr. Yuliana SP, M.Si, dan Bapak Heru Pramudia, SST.Par, M.SC selaku penguji skripsi yang telah memberikan saran dan masukannya untuk skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajar, teknisi, dan administrasi di Jurusan Pariwisata maupun Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Pengelola Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok dan tamu yang telah memberikan waktu dan kerjasama yang baik kepada peneliti pada saat penelitian untuk skripsi ini.
8. Kedua Orangtua serta kakak dan adik tercinta, terima kasih atas doa dan segala dukungan baik itu materil maupun non materil yang telah diberikan sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan 2013 dan semua pihak yang telah ikut memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.

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

Padang, Agustus 2017  
Peneliti

Jullei Amel  
NIM. 1302642/2013

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah .....	9
D. Perumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori.....	12
1. Kepuasan Tamu.....	12
2. Kualitas Pelayanan .....	18
3. Resort .....	24
B. Kerangka Konseptual.....	26
C. Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	28
B. Variabel Penelitian.....	28
C. Definisi Operasional Variabel.....	28
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Instrumen Penelitian.....	32
G. Uji Coba Instrumen.....	36
1. Uji Validitas .....	36

2. Uji Reliabilitas .....	38
H. Teknik Analisis Data .....	39
1. Statistik Dasar Hasil Penelitian .....	39
2. Deskripsi Data.....	39
I. Uji Persyaratan Analisis .....	40
1. Uji Normalitas.....	40
2. Uji Homogenitas .....	40
3. Uji Linearitas.....	40
J. Pengujian Hipotesis.....	41
1. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana .....	41
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	43
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	43
2. Deskriptif Data .....	46
B. Hasil Analisis Data .....	64
1. Uji Normalitas.....	64
2. Uji Homogenitas .....	65
3. Uji Linearitas.....	67
C. Hasil Pengujian Hipotesis .....	67
D. Pembahasan .....	69
1. Kualitas Pelayanan (X) .....	69
2. Kepuasan Tamu (Y).....	70
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok .....	70
<b>BAB V. PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Jumlah Tamu di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok .....	6
Tabel 2. Jumlah Tamu di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok .....	30
Tabel 3. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i> pada Variabel X dan Variabel Y .....	33
Tabel 4. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
Tabel 5. Hasil Analisis Validitas.....	37
Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas.....	38
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	45
Tabel 11. Statistika Dasar Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	46
Tabel 12. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	47
Tabel 13. Statistika Dasar Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator Bukti Fisik.....	48
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Bukti Fisik.....	48
Tabel 15. Statistika Dasar Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator Empati .....	49
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Empati... 50	
Tabel 17. Statistika Dasar Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator Keandalan .....	51
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Keandalan	51
Tabel 19. Statistika Dasar Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator Daya Tanggap.....	52
Tabel 20. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Daya Tanggap.....	53

Tabel 21. Statistika Dasar Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator Jaminan .....	54
Tabel 22. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Jaminan.	54
Tabel 23. Statistika Dasar Variabel Kepuasan Tamu (Y) .....	55
Tabel 24. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Tamu (Y) .....	56
Tabel 25. Statistika Dasar Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator Tercapainya Harapan Tamu .....	57
Tabel 26. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Tercapainya Harapan Tamu .....	57
Tabel 27. Statistika Dasar Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Tamu.....	58
Tabel 28. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Tamu.....	59
Tabel 29. Statistika Dasar Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator Tercapainya Keinginan Tamu .....	60
Tabel 30. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Tercapainya Keinginan Tamu.....	60
Tabel 31. Statistika Dasar Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator Keinginan untuk Memakai Produk/ Jasa Kembali .....	61
Tabel 32. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Keinginan untuk Memakai Produk/ Jasa Kembali .....	62
Tabel 33. Statistika Dasar Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator Keinginan untuk Merekomendasikan Produk/ Jasa .....	63
Tabel 34. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Keinginan untuk Merekomendasikan Produk/ Jasa.....	64
Tabel 35. Uji Normalitas.....	65
Tabel 36. Uji Homogenitas .....	65
Tabel 37. Uji Linieritas .....	66
Tabel 38. Uji Regresi Linear Sederhana .....	67
Tabel 39. Hasil Uji Koefisien Regresi Variabel X Terhadap Y.....	67
Tabel 40. Hasil Uji R Square Variabel X Terhadap Y.....	68

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Kondisi Resort yang tidak Terawat.....	7
Gambar 2. Kerangka Konseptual Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok .....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Surat Izin Penelitian .....	76
2. Surat Izin Penelitian Pemerintahan Kabupaten Solok .....	77
3. Kuesioner Penelitian .....	78
4. Tabulasi Data Variabel XY .....	82
5. Validitas Variabel X.....	84
6. Validitas Variabel Y.....	87
7. Reliabilitas Variabel X dan Y .....	89
8. Klasifikasi Skor Penelitian.....	90
9. Deskripsi Variabel X dan Y .....	102
10. Uji Normalitas .....	103
11. Uji Homogenitas .....	104
12. Uji Linearitas.....	105
13. Uji Regresi .....	106
14. Foto Penyebaran Angket .....	107
15. Kartu Konsultasi.....	108

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam pembangunan nasional. Peranan pariwisata di Indonesia sangat dirasakan manfaatnya, karena pembangunan dalam sektor pariwisata serta pendayagunaan sumber potensi kepariwisataan menjadi kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan untuk memperbesar pendapatan negara, memperluas lapangan pekerjaan dan kesempatan berusaha bagi masyarakat setempat, mendorong pembangunan daerah serta memperkenalkan alam, nilai budaya dan negara.

Salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki potensi kepariwisataan adalah Sumatera Barat. Sumatera Barat merupakan daerah yang memiliki potensi besar di bidang pariwisata. Potensi tersebut sangat beragam dan tidak kalah dengan daerah lain. Adapun jenis potensi wisata yang dapat ditemukan di Sumatera Barat seperti: wisata sejarah, pantai, gunung, laut, danau, tempat pemandian, dan lainnya. Salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Sumatera Barat yang memiliki potensi wisata adalah Kabupaten Solok.

Posisi Kabupaten Solok sangat strategis karena disamping dilewati jalur Jalan Lintas Sumatera, juga berbatasan langsung dengan Kota Padang ibukota Provinsi Sumatera Barat. Kabupaten Solok memiliki pesona alam yang tidak dimiliki daerah lain seperti pesona Gunung Talang yang masih aktif, hamparan hijau kebun teh, hasil pertanian Barih Solok, Danau Talang, Danau Singkarak, Danau Diatas, Danau Dibawah, akomodasi, serta banyak

lainnya. Bidang akomodasi juga membuka peluang bisnis yang besar bagi para investor dan masyarakat Kabupaten Solok pada umumnya, sehingga mereka tertarik untuk menanam modal di bidang akomodasi dan jasa lainnya.

Menurut Widyawati (2006: 73), “jasa perhotelan merupakan salah satu akomodasi komersial yang menyediakan berbagai jenis layanan (*service*) seperti; layanan penginapan, penyiapan makanan dan minuman”. Jasa penginapan menjadi produk utama yang dijual oleh usaha akomodasi. Jika sebelumnya produk atau jasa utama sebuah hotel yang menjadi kebutuhan utama wisatawan adalah kamar atau penginapan, seiring dengan terjadinya perkembangan kini konsumen lebih mengharapkan sesuatu yang bukan hanya sekedar kamar menginap, namun mereka lebih mengharapkan hal lain seperti pelayanan atau kualitas layanan tersebut.

Salah satu kunci sukses dari setiap bisnis adalah kualitas yang ditawarkan mampu memenuhi ekspektasinya melalui produk dan pelayanan pada suatu tingkat harga yang rasional, perusahaan akan memperoleh profit dari konsumen yang terpuaskan. Menurut Matilla dalam (Sutomo, 2012), “pelanggan yang mengalami kegagalan pelayanan yang diterimanya, cenderung akan memberikan informasi yang negatif mengenai suatu perusahaan akan berdampak pada citra perusahaan tersebut dimata pelanggan sehingga pelanggan beralih menggunakan produk pesaingnya”.

Ketatnya persaingan dalam bisnis kini semakin menuntut penyedia jasa atau layanan agar selalu memanjakan konsumen atau pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan serta produk yang terbaik tentunya

akan menjadi pilihan para pelanggan dalam mencari barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya (Assauri, 2003). Dengan memberikan pelayanan yang maksimal, diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Kekuatan kualitas pelayanan merupakan basis kepuasan konsumen, karena dari pelayanan akan memunculkan *satisfaction* tersendiri yang dirasakan oleh konsumen yang mempergunakan pelayanan baik dalam bentuk jasa maupun produk, sehingga akan muncul kekuatan dimana mengakibatkan seorang konsumen kembali menggunakan pelayanan yang dirasa membawa kepuasan.

Menurut Ahmed *et.al.* (2010), keberhasilan jangka panjang suatu organisasi tergantung pada banyak faktor. Untuk mencapai tingkat keberhasilan organisasi tersebut harus mencoba untuk memuaskan pelanggannya dengan menyediakan layanan berkualitas terbaik. Pelanggan yang kurang puas dengan layanan jasa atau produk yang dirasakan, maka akan beralih untuk mencari pelayanan jasa atau produk yang dianggap lebih baik dari pelayanan jasa atau produk sebelumnya. Jumlah pesaing serta semakin intensnya suatu persaingan menyebabkan suatu perusahaan harus memaksimalkan usahanya dalam memberi pelayanan yang berbeda dari para pesaing, dengan tetap memperhatikan kebutuhan serta keinginan konsumen dan berusaha memenuhi ekspektasi konsumen. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal, diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

Menurut Gocek *et.al.* (2007) mendapatkan konsumen baru memerlukan biaya empat kali lebih besar dibandingkan mempertahankan

pelanggan yang sudah ada, jadi dapat dilihat kepuasan pelanggan mempunyai peranan penting bagi perusahaan. *Feed back* (umpan balik) dari konsumen kepada perusahaan dapat menjadi suatu tolak ukur atau indikator untuk mengetahui kepuasan dari para konsumennya, sehingga dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan pelanggan. Pada saat pelanggan komplain, merupakan sebuah peluang bagi perusahaan tersebut untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan layanannya sehingga dapat memuaskan pelanggan yang belum puas. Biasanya pelanggan mempunyai komitmen yang besar pada perusahaan yang menanggapi komplain darinya.

Alahan Panjang Resort ini adalah salah satu fasilitas akomodasi di Objek Wisata Danau Diatas yang dapat dikembangkan karena letaknya sangat strategis di tepian Danau dengan luas 39,7 hektar yang dibangun pada tahun 1997 oleh Bupati Kabupaten Solok Gamawan Fauzi dengan nama Villa Danau Kembar, pada tahun 2016 nama Villa Danau Kembar diganti dengan Alahan Panjang Resort dengan 14 villa berkapasitas 36 kamar yang dilengkapi tempat tidur, lemari, meja rias, serta kamar mandi. Selain itu ada aula berkapasitas 400 kursi, mushalla, kafe, toilet umum, dan dermaga kapal penyebrangan. *Resort* yang berada di Alahan Panjang, Lembah Gumanti, Kabupaten Solok harus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan pihak *resort* kepada tamu. Hal tersebut dilakukan karena para wiraswasta saling bersaing agar semakin menarik dimata konsumen dan meningkatkan pelayanan dengan cara mereka masing-masing serta memberikan nilai tambah pada produk atau jasa

mereka (Griselda dan Panjaitan, 2007). Hal ini dikarenakan keunggulan suatu produk jasa sangat tergantung dari keunikan serta kualitas yang ditawarkan oleh jasa tersebut, apakah telah sesuai dengan keinginan dan ekspektasi pelanggan.

Kepuasan pelanggan melalui pemberian layanan bermutu merupakan komitmen dan tanggung jawab dari manajemen dan seluruh karyawan *resort*. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, perusahaan dapat mengukurnya berdasarkan lima dimensi kualitas layanan jasa yaitu berdasarkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Menurut Lam (2007) pengelola harus selalu meninjau perubahan lingkungan dan merebut peluang untuk meningkatkan kinerja organisasi mereka, khususnya perubahan dalam persaingan pasar dan harapan pelanggan. Kualitas layanan adalah akar dari kepuasan pelanggan dan terkait dengan hasil perilaku yang dilakukan pelanggan, seperti menyampaikan kualitas layanan yang diberikan suatu perusahaan jasa atau barang melalui mulut ke mulut, adanya keluhan, merekomendasikan atau berpindah ke pesaing lainnya. Bagaimanapun kualitas layanan dianggap sebagai konstruksi yang lebih eksklusif daripada kualitas produk.

Alahan Panjang Resort merupakan akomodasi yang berada di objek wisata Danau Diatas. Di Alahan Panjang, tamu dapat menikmati keindahan pemandangan alam Danau Diatas. Sejauh ini Alahan Panjang Resort sudah mampu menarik perhatian tamu yang menginap ke *resort* tersebut, hal ini dapat dilihat dari data jumlah kunjungan tamu ke Alahan Panjang Resort.

Adapun jumlah tamu yang menginap di Alahan Panjang Resort dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Jumlah Tamu di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok**

No	Tahun	Jumlah Tamu
1	2011	1.714
2	2012	1.726
3	2013	1.178
4	2014	1.944
5	2015	892
<b>Jumlah</b>		<b>7.454</b>

*Sumber: Rekapitulasi Kunjungan Wisatawan ke Kabupaten Solok (2015)*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah tamu yang menginap di Alahan Panjang Resort fluktuatif jika dibandingkan antara tahun 2011 sampai dengan 2015. Kejadian ini menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen agar terus berupaya mengkombinasikan keunggulan-keunggulan mereka untuk terus dapat menarik minat konsumen, sekaligus mempertahankan konsumennya. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan karena ini merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan pada diri konsumen.

Berdasarkan wawancara pra penelitian kepada 10 orang tamu pada Rabu, 8 Februari 2017 di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok, ada beberapa permasalahan yang ditemui tentang kepuasan tamu di Alahan Panjang Resort yaitu tidak terpenuhinya kebutuhan tamu selama menginap di Alahan Panjang Resort seperti tidak disediakannya amenitis selama menginap. Masalah selanjutnya 60% tamu merasa bosan menginap karena tidak adanya aktivitas yang bisa dilakukan di *resort* sehingga tamu tidak ingin menginap kembali serta enggan untuk merekomendasikan Alahan Panjang Resort

kepada orang lain. Selanjutnya peneliti menemukan masalah terkait dengan kualitas pelayanan di Alahan Panjang Resort. Pertama adanya keluhan tamu tentang kondisi *resort* yang tidak terawat, terlihat dari rumput ilalang tumbuh disekitar kamar *resort*, sehingga tamu merasa tidak nyaman saat menginap di *resort*. Dapat dilihat pada Gambar 1 di bawah ini:



**Gambar 1. Kondisi Resort yang tidak Terawat**

Permasalahan yang kedua, 60% pelayanan petugas Alahan Panjang Resort yang tidak ramah terlihat dari ketika tamu menanyakan *counter receptionist* kepada petugas di gerbang, petugas hanya memberikan arahan berupa kata-kata dan tidak mengantarkan tamu ke *counter receptionist*.

Masalah yang ketiga, 90% menyatakan tidak adanya tanggapan dari petugas terhadap komplain tamu, seperti masalah tamu mengenai air di *resort* yang sering mati tetapi tidak ada penanggulangan terhadap masalah tamu tersebut. Disamping itu permasalahan yang keempat, 50% tamu mengeluh mengenai kecepatan petugas dalam pelayanan. Hal ini dirasakan tamu ketika menunggu *check-in* diperlukan waktu yang cukup lama.

Serta masalah yang kelima, 80% *security* resort yang tidak *standby* pada malam hari karena *security* berada di pos hanya sampai jam 8 malam. Sehingga tamu merasa tidak aman berada di resort pada malam hari.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perlu diketahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok, guna menghindari dampak jangka panjang yang akan ditimbulkan jika permasalahan tersebut tidak ditanggapi dengan baik, seperti tamu tidak mau menginap lagi karena tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan resort. Menurut Tjiptono (2012), “Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dalam hal kepuasan pelanggan, jadi penyedia jasa harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam hal kepuasan pelanggan dapat terjaga dengan baik”.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Jumlah tamu yang menginap di Alahan Panjang Resort cenderung mengalami penurunan.
2. Tidak terpenuhinya kebutuhan tamu akan *amenitis* selama menginap.
3. Tidak adanya keinginan tamu untuk menginap kembali.
4. Tamu enggan untuk merekomendasikan *resort* kepada orang lain.

5. Adanya keluhan tamu mengenai kondisi *resort* yang tidak terawat.
6. Pelayanan petugas Alahan Panjang Resort yang tidak ramah.
7. Tidak adanya tanggapan dari petugas terhadap komplain tamu.
8. Kecepatan petugas dalam pelayanan, hal ini dirasakan tamu ketika menunggu *check-in* diperlukan waktu yang cukup lama.
9. *Security* resort yang tidak *standby* pada malam hari karena *security* berada di pos hanya sampai jam 8 malam.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok.
2. Kepuasan tamu di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok?
2. Bagaimana kepuasan tamu di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok?

## **E. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok.
- b. Mendeskripsikan tentang kepuasan tamu di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok.
- c. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Alahan Panjang Resort Kabupaten Solok.

## **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian adalah:

### **1. Bagi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Solok**

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Solok selaku pengelola Alahan Panjang Resort untuk melakukan langkah-langkah perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tamu merasa puas dengan layanan yang diperoleh.

2. Bagi Program Studi Manajemen Perhotelan

Menambah dan memperkaya penelitian di Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu agar peneliti mengetahui masalah nyata yang terdapat dalam dunia industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang di peroleh di bangku perkuliahan.

4. Bagi Peneliti Berikutnya

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