

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RECEPTIONIST TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI FAVE HOTEL OLO PADANG**

SKRIPSI



**ANDIKA ANDARESTA
17135136/2017**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

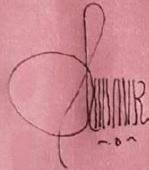
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RECEPTIONIST TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI FAVE HOTEL OLO PADANG

Nama : Andika Andaresta
NIM/BP : 17135136/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 30 Agustus 2021

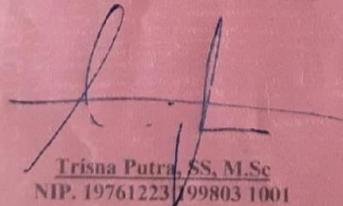
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Lise Asnur, M.Pd
NIP. 196608221990102001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223199803 1001

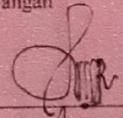
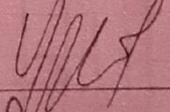
Scanned by TapScanner

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 Receptionist Terhadap
Kepuasan Tamu di Fave Hotel Olo Padang
Nama : Andika Andaresta
NIM/BP : 17135136/2017
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	: Youmil Abrian, S.E., MM	2. 
3. Anggota	: Heru Pramudia, S.ST Par, M.Sc	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 : Andika Andaresta
NIM/TM : 17135136 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

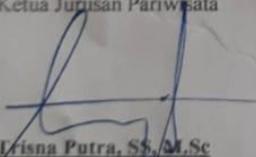
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Receptionist Terhadap Kepuasan Tamu di Fave Hotel Olo 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


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

Saya yang menyatakan,


Andika Andaresta
NIM. 17135136

Abstrak

Andika Andaresta, 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Receptionist Terhadap Kepuasan Tamu di Fave Hotel Olo Padang. Skripsi. Program Studi Manajemen Perhotelan. Jurusan Pariwisata. Universitas Negeri Padang"

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti di Fave Hotel Olo Padang, bahwa masih banyaknya keluhan tamu. Hal ini diduga karena masih kurangnya kualitas pelayanan sehingga mempengaruhi kepuasan tamu. Berdasarkan permasalahan di atas penelitian ini bertujuan untuk : 1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan di Fave Hotel Olo Padang, 2) Mendeskripsikan kepuasan tamu di Fave Hotel Olo Padang, 3) Menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Fave Hotel Olo Padang.

Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan Deskriptif, bertujuan untuk menganalisis Pengaruh antar variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Tamu (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu Fave Hotel Olo Padang yang berjumlah 3.840 orang. Sampel penelitian berjumlah 97 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, dengan menggunakan *insidental sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner (Angket) yang dirancang dengan menggunakan skala *Likert* sebagai skala pengukuran data penelitian yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis regresi linier sederhana dengan bantuan Program Komputer SPSS versi 24.00.

Hasil penelitian menemukan bahwa: 1) Kualitas pelayanan berada pada kategori cukup (73,2%). 2) Kepuasan tamu berada pada kategori cukup (50,5%). 3) Kualitas pelayanan berperan signifikan dalam mempengaruhi kepuasan tamu di Fave Hotel Olo Padang dengan koefisien regresi sebesar 0,209 dengan nilai $\text{sig } 0,001 < 0,05$, artinya setiap peningkatan 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan 0,209 kepuasan tamu. Serta diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,104 (10,4%) dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, Receptionist

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Receptionist dengan Kepuasan Tamu di Fave Hotel Olo Padang”** Skripsi ini disusun sebagai syarat 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, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak yang terkait.

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. Ibu Lise Asnur, M.Pd., selaku Pembimbing Skripsi sekaligus Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Youmil Abrian, SE.,M.M selaku dosen penguji yang telah memberikan pemahaman serta saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Heru Pramudia, S.ST.Par,M.Sc selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.

6. *Staff* administrasi yang telah membantu penulis dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. *Staff* Fave Hotel Olo Padang yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat dan Seluruh Rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2017.
9. Kedua Orang tua serta Keluarga Besar tercinta terimakasih atas do'a dan dukungan yang telah diberikan.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya peneliti juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, Agustus 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
1. Kepuasan Tamu	12
2. Kualitas Pelayanan	15
3. <i>Front Office Department</i>	19
B. Kerangka Konseptual	24
C. Hipotesis	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Waktu dan Tempat Penelitian	27
C. Variabel Penelitian	27
D. Definisi Operasional Variabel	27
E. Populasi dan Sampel	28
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Instrumen Penelitian	32
H. Teknik Analisis Data	37
I. Uji Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN	42
A. Deskripsi Karakteristik Responden	42
B. Deskripsi Data	44
C. Uji Prasyarat Analisis	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Kunjungan Tamu Fave Hotel Olo Padang Bulan Juli-Desember 2020....	31
2. Pilihan Jawaban Skala Likert	35
3. Kisi – kisi Instrumen Penelitian	35
4. Hasil Validitas	38
5. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu	41
6. Klasifikasi Skor dalam 5 Kategori	42
7. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	42
8. Distribusi Frekuensi Usia Responden	43
9. Distribusi Frekuensi Jumlah Kunjungan Responden	44
10. Deskripsi Data Total Variabel Kualitas Pelayanan	44
11. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
12. Data Hasil Perhitungan Statistik Bukti Fisik	46
13. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik	47
14. Data Hasil Perhitungan Statistik Empati.....	48
15. Distribusi Hasil Frekuensi Variabel Empari	48
16. Data Hasil Perhitungan Statistik Keandalan	49
17. Distribusi Hasil Frekuensi Variabel Keandalan.....	50
18. Data Hasil Perhitungan Statistik Daya Tanggap.....	51
19. Distribusi Hasil Frekuensi Variabel Daya Tanggap.....	52
20. Data Hasil Perhitungan Statistik Jaminan	53
21. Distribusi Hasil Frekuensi Variabel Jaminan.....	53
22. Deskripsi Data Total Variabel Kepuasan Tamu.....	54
23. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Tamu	55
24. Data Hasil Perhitungan Statistik Kesesuaian Harapan.....	56
25. Distribusi Frekuensi Variabel Kesesuaian Harapan.....	57
26. Data Hasil Perhitungan Statistik Minat Berkunjung Kembali	57
27. Distribusi Frekuensi Variabel Minat Berkunjung Kembali	58
28. Data Hasil Perhitungan Statistik Kesiediaan Untuk Merekomendasi	59
29. Distribusi Frekuensi Variabel Kesiediaan Untuk Merekomendasi	60
30. Hasil Uji Normalitas	61
31. Hasil Uji Homogenitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu	62
32. Hasil Uji Linieritas	63

33. Hasil Signifikan Uji F	64
34. Hasil Uji Koefisien Regresi Sederhana.....	65
35. Hasil Koefisien Determinasi (R Square).....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Ulasan Tamu	4
2. Ulasan Tamu	5
3. Ulasan Tamu	6
4. Ulasan Tamu	6
5. Ulasan Tamu	7
6. Kerangka Konseptual	24

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah sebuah negara yang memiliki keindahan alam yang menarik para wisatawan untuk melakukan perjalanan wisata. Hal ini membuat Indonesia menjadi sebuah negara destinasi wisata yang menarik wisatawan dari berbagai belahan dunia, untuk mengunjungi dan menyaksikan keindahan alam maupun budaya yang dimiliki Indonesia. Pariwisata merupakan aktivitas, pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan Muljadi (2012 : 7). Industri Pariwisata yang sangat berkembang pesat saat ini adalah akomodasi penginapan atau yang sering disebut dengan hotel.

Industri perhotelan saat ini terus berkembang seiring dengan perkembangan dunia usaha yang ditandai dengan terus bertambahnya jumlah hotel yang ada. Menurut Sulastiyono (2011 : 5) “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”, hotel yang unggul saat ini sangat memperhatikan kualitas pelayanan, memenuhi bahkan melebihi harapan tamu. Salah satu cara yang dipakai untuk mempertahankan tamu adalah dengan memiliki tamu yang puas.

Kepuasan tamu menurut (Philip K, 2014) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya jika kinerja tidak sesuai harapan maka tamu akan merasa kecewa. Kepuasan tamu merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas tamu. Dengan meningkatnya kepercayaan konsumen maka permintaan akan produk yang ditawarkan pun akan meningkat, sehingga mampu menarik minat tamu untuk terus berkunjung ke hotel tersebut, untuk menciptakan rasa puas bagi tamu pihak hotel harus lebih memperhatikan tentang kualitas pelayanan yang diberikan ke tamu.

Kualitas pelayanan yang sangat baik sebuah hotel sangat menentukan kepuasan tamu dikarena jika kualitas pelayanan yang diberikan melebihi harapan tamu maka sudah pasti kepuasan tamu akan dapat tercapai. Menurut Tjiptono (2014, 59) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (*service quality*) adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan tamu serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan tamu. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*), karena terlalu sengitnya persaingan di dunia perhotelan maka berbagai brand hotel ternama pun mulai bermunculan seperti *Archipelago International*.

Fave Hotel Olo Padang adalah salah satu dari beberapa hotel yang dikelola oleh *Archipelago International*. *Archipelago International* merupakan salah satu operator hotel terkemuka di Indonesia, di Sumatera telah diresmikan

dua Fave Hotel pada tiga bulan terakhir 2015. Di kota Padang didirikan Fave Hotel Olo-Padang yang diresmikan pada tanggal 18 Agustus 2016 yang terdiri dari 91 kamar dan 5 ruang pertemuan. Fave Hotel Olo Padang terdiri dari 7 *Department* salah satu *department* yang sangat berpengaruh sekaligus ujung tombak sebuah akomodasi perhotelan adalah *Front Office Department*.

Front Office Department merupakan departemen yang sangat sering berinteraksi dengan tamu dikarenakan, *Front Office Department* adalah pusat informasi dan *department* pertama dan terakhir ketika tamu mulai memasuki hotel, *Front Office Department* menurut Komar (2014 : 9) merupakan bagian terdepan hotel yang berhubungan langsung dengan tamu dengan berbagai koneksi, *Front Office Department* memiliki peranan penting karena berhubungan dengan tamu baik secara langsung maupun tidak langsung. Peranan tersebut dikarenakan *Front Office Department* adalah gambaran hotel yang pertama dihadapi oleh tamu atau pihak luar.

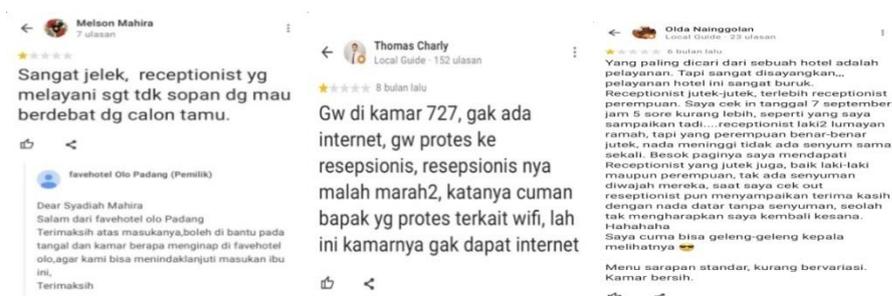
Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pihak *Front Office* di Fave Hotel Olo Padang belum mencapai harapan tamu, hal ini dapat dilihat dari komen yang tamu berikan di website hotel seperti masalah pertama yaitu mengenai kamar yang didapat tamu setelah *check in* tidak sesuai keinginan tamu dikarenakan kamar yang diinginkan tamu tidak tersedia namun *receptionist* tidak memberitahukan terlebih dahulu kepada tamu ketika proses *check in* berlangsung, seharusnya jika memang kamar yang diinginkan tamu tidak tersedia *receptionist* harus mencoba menjelaskan dengan baik dan jika perlu

berikan solusi lain dengan menawarkan kamar lainnya yang tersedia sesuai keinginan tamu di waktu proses *check in* berlangsung.



Gambar 1. Ulasan Tamu
Sumber: Website Fave Hotel Olo Padang (2021)

Masalah ke dua yaitu tamu merasa harapannya belum terpenuhi dikarenakan komunikasi yang kurang baik ketika proses *check in* dan *check out* tidak senyum, seharusnya ketika menangani keluhan tamu seorang *receptionist* pertama kali harus menanggapi dengan sikap tenang dan tidak diperbolehkan menggunakan nada tinggi ketika bicara dan menyalahkan tamu, karena hal itu bukanlah yang seharusnya seorang *receptionist* lakukan, seorang *receptionist* itu harus dapat berkomunikasi dengan baik dengan tamu dan seorang *receptionist* harus selalu menjaga sikapnya yaitu murah senyum, nada bicara yang sopan dan ramah kepada tamu adalah kunci dalam menjaga sikap dan tingkah laku dengan tamu.



Gambar 2. Ulasan Tamu
Sumber: Website Fave Hotel Olo Padang (2021)

Masalah ke tiga yaitu tamu merasa pelayanan yang diberikan seperti tidak mengharapkan tamu untuk datang kembali karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh *receptionist* tidak sesuai standar seperti tidak adanya keramahan, senyuman dan nada bicara yang kurang sopan, kurang tanggap, tidak cekatan dan tamu meminta agar pihak hotel memperbaiki SDM karyawannya, hal ini terjadi karena *receptionist* tidak ada memberikan tawaran untuk bantuan dalam membawa barang tamu, dan respon dalam memberikan bantuan kurang cepat dalam memberikan permintaan bantuan, seharusnya seorang *receptionist* sebagai garda terdepan harus menjaga kenyamanan tamu dan membentuk kesan yang baik.



Gambar. 3 Ulasan Tamu
Sumber: Website Fave Hotel Olo Padang (2021)

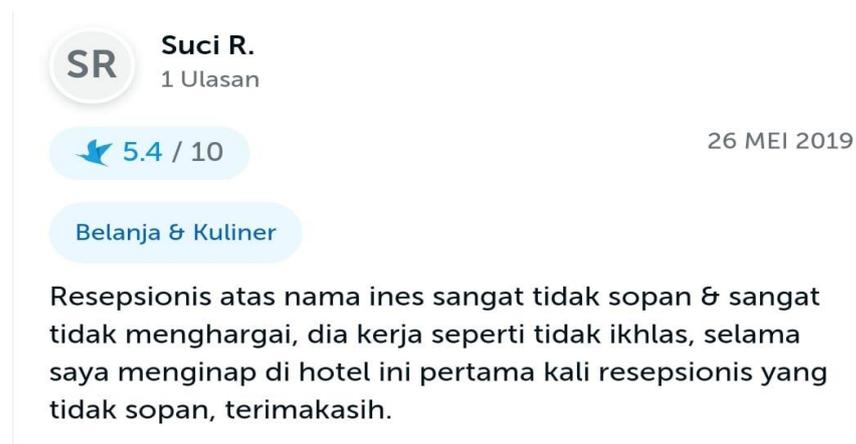
Masalah ke empat yaitu tamu yang mengeluh dikarenakan proses *check out* yang lama, hal ini disebabkan karena kurang cekatannya kinerja pelayanan yang diberikan oleh *receptionist*, seharusnya seorang *receptionist* harus dapat mengatur proses *check out* tamu dengan cepat sehingga tamu pun merasakan

puas akan pelayanan diberikan dan menciptakan rasa loyalitas didalam diri tamu.



Gambar 4. Ulasan Tamu
Sumber : Website Fave Hotel Olo Padang (2021)

Masalah ke lima yaitu tamu yang merasa bahwa *receptionist* yang memberikan layanan dengan tidak sopan dan merasa tidak dihargai, hal ini dikarenakan kurangnya rasa *empathy* seorang *receptionist* dalam mendalami pekerjaannya, seharusnya seorang *receptionist* memberikan layanan semaksimal mungkin dengan bersikap ramah dan melakukan pekerjaannya secara ikhlas agar tamu pun merasa nyaman dan puas akan pelayanan yang diberikan.



Gambar 5. Ulasan Tamu
Sumber : Website Fave Hotel Olo Padang (2021)

Kepuasan tamu merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas tamu. Kepuasan tamu penting diketahui oleh pihak hotel, agar terciptanya rasa setia

dan keinginan tamu untuk menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan oleh pihak hotel. Dengan meningkatnya kepercayaan tamu maka permintaan akan produk yang ditawarkan pun akan meningkat, sehingga mampu menarik minat tamu untuk terus berkunjung ke hotel tersebut. Serta akan memberikan dampak positif terhadap perkembangan hotel, dan untuk mencapai kepuasan tamu diperlukan kualitas pelayanan yang baik karena kualitas pelayanan merupakan penilaian tamu keunggulan keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan kepada pihak hotel agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan demi mencapai harapan, kebutuhan, sekaligus keinginan tamu sehingga tamu pun puas akan pelayanan yang telah diberikan oleh receptionist. Berdasarkan uraian yang dipaparkan maka peneliti sangat tertarik untuk mengetahui **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Receptionist terhadap Kepuasan Tamu di Fave Hotel Olo Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diungkapkan di atas, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Tamu mendapatkan kamar yang tidak sesuai dengan yang diinginkan
2. Tamu Kecewa akan pelayanan didapat tidak memuaskan karena tidak sesuai dengan harapan tamu dimana harusnya ramah namun *receptionist* jutek
3. Tamu merasa tidak dihargai karena *receptionist* kurang sopan.

4. Tamu mengeluh karena membutuhkan waktu lama dalam proses *check out*
5. Tamu merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan seorang *receptionist* tidak sopan sekaligus tidak ikhlas

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi masalah di dalam penelitian ini akan difokuskan pada:

1. Kualitas Pelayanan di Fave Hotel Olo Padang
2. Kepuasan Tamu di Fave Hotel Olo Padang
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Front Office Department* Dengan Kepuasan Tamu di Fave Hotel Olo Padang

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Receptionist di Fave Hotel Olo Padang?
2. Bagaimana Kepuasan Tamu menginap di Fave Hotel Olo Padang?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Receptionist Terhadap Kepuasan Tamu Di Fave Hotel Olo Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, dan meninjau apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak *Front Office Department* sudah mencapai titik memuaskan tamu.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini adalah untuk :

- a. Mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Receptionist di Fave Hotel Olo Padang
- b. Mendeskripsikan Kepuasan Tamu di Fave Hotel Olo Padang
- c. Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Receptionist terhadap Kepuasan Tamu di Fave Hotel Olo Padang.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Fave Hotel Olo Padang

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak hotel terutama untuk bagian receptionist untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki, karena kualitas pelayanan merupakan faktor utama untuk mencapai kepuasan tamu.

2. Bagi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Untuk menambah pengetahuan dan pertimbangan serta sebagai sumbangan pemikiran dan informasi terutama bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Receptionist Terhadap Kepuasan Tamu di Fave Hotel Olo Padang.

3. Bagi peneliti lainnya

Dapat memberikan informasi gambaran sebagai perbandingan sekaligus acuan untuk melakukan penelitian dalam bidang pariwisata terkait

Pengaruh Kualitas Pelayanan Receptionist Terhadap Kepuasan Tamu di Fave Hotel Olo Padang.

4. Bagi Peneliti

Memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan, selain itu juga agar peneliti lebih mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Receptionist Terhadap Kepuasan Tamu di Fave Hotel Olo Padang.