

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *BELLBOY* TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI HOTEL GRAND ROCKY BUKITTINGGI**

SKRIPSI

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



**Oleh :
RANDY PRATAMA
NIM: 1206337/2012**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *BELLBOY* TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI HOTEL GRAND ROCKY BUKITTINGGI**

Nama : Randy Pratama
NIM/BP : 1206337/2012
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2017

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Waryono, S.Pd, MM.Par
NIP. 19810330 200604 1 003

Pembimbing II



Youmil Abrian, S.E., M.M
NIP. 19821002 800812 1 002

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2 001

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 *Bellboy* Terhadap Kepuasan Tamu di
Hotel Grand Rocky Bukittinggi
Nama : Randy Pratama
NIM / BP : 1206337 / 2012
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2017

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Waryono, S.Pd, MM.Par	1. 
Sekretaris : Younil Abrian, S.E., M.M	2. 
Anggota : Kasmita, S.Pd., M.Si	3. 
Hijriyantoni Suyuthie, S.IP, MM	4. 
Pasaribu, SST.Par, M.SLPar	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 : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Randy Pratama
NIM/BP : 1206337/2012
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi saya dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Bellboy* Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Grand Rocky Bukittinggi” 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 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,

Randy Pratama
NIM/BP. 1206337/2012

ABSTRAK

Randy Pratama, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Bellboy* terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi

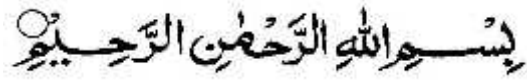
Penelitian ini berawal dari hasil observasi dan pengamatan peneliti sewaktu melaksanakan kegiatan praktek lapangan industri di Hotel Grand Rocky Bukittinggi, bahwa adanya ketidakpuasan tamu terhadap kualitas pelayanan *bellboy* dalam melayani tamu, seperti adanya perbedaan pelayanan karyawan *bellboy* yang dirasakan oleh tamu karena lebih mendahulukan tamu yang sering memberikan uang tips, ketidaksiapan *bellboy* dalam melayani tamu grup dan lambatnya *bellboy* dalam memberikan pelayanan mengantarkan barang. Berdasarkan permasalahan di atas penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *bellboy* terhadap kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal yang bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Tamu (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang datang ke Hotel Grand Rocky Bukittinggi. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu dengan mempertimbangkan tamu yang menginap minimal 1 kali di Hotel Grand Rocky Bukittinggi dan membatasi umurnya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan menggunakan skala *likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis dengan uji regresi linear dengan bantuan Program Komputer SPSS versi 16.00.

Hasil penelitian menemukan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan *bellboy* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi 57% menyatakan kurang baik dan kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi 86% menyatakan kurang baik, pengaruh kualitas pelayanan *bellboy* terhadap kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi sebesar 34% sedangkan 66% dipengaruhi oleh faktor lain yaitu kualitas produk, harga, emosional faktor dan biaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu, *Bellboy*

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur 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 *Bellboy* Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Grand Rocky Bukittinggi”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan 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 Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par, selaku pembimbing I penulis yang telah memberikan arahan dan bimbingan.
4. Bapak Youmil Abrian, S.E., M.M., selaku pembimbing II penulis yang telah memberikan arahan dan bimbingan.
5. Ibu Kasmita, S.Pd., M.Si., Bapak Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM., dan Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, selaku tim penguji ujian skripsi yang

akan memberikan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

6. Ibunda dan Ayahanda tercinta serta keluarga besar atas dorongannya baik moral maupun material yang diberikan selama ini.
7. Seluruh rekan-rekan D4 Manajemen Perhotelan angkatan 2012 yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi.

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

Padang, Juli 2017
Penulis

Randy Pratama
NIM. 1206337/2012

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Peneltian	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	10
1. Kepuasan Tamu	10
a. Pengertian Kepuasan Tamu	10
b. Indikator Kepuasan Tamu	11
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu	15
2. Kualitas Pelayanan.....	17
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
b. Indikator Kualitas Pelayanan	18
c. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Menjadi Buruk	22
3. <i>Bellboy</i>	23
a. Pengertian <i>Bellboy</i>	23
b. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Bellboy</i>	24
B. Kerangka Konseptual	29
C. Hipotesis Penelitian	30

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	31
B. Variabel Penelitian	31
C. Definisi Operasional Variabel.....	32
D. Populasi dan Sampel Peneltian	32
1. Populasi Penelitian	32
2. Sampel	33
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
1. Jenis Data.....	34
2. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Instrumen Penelitian.....	35
G. Uji Coba Instrumen	38
1. Uji Validitas Butir	38
2. Uji Reliabilitas.....	39
H. Uji Persyaratan Analisis	41
1. Uji Normalitas	41
2. Uji Homogenitas.....	41
3. Uji Linearitas	42
I. Teknik Analisis Data	42
1. Metabulasi Data	42
2. Deskripsi Data	43
J. Pengujian Hipotesis.....	44
1. Uji Regresi Liner Sederhana	44

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	46
1. Deskripsi Karakteristik Responden	46
2. Deskriptif Data.....	49
B. Pengujian Hipotesis.....	63
1. Uji Persyaratan Analisis	63
2. Hasil Pengujian Hipotesis.....	65
C. Pembahasan.....	67

1. Kualitas Pelayanan Karyawan Bellboy	68
2. Kepuasan Tamu	69
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bellboy terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi	71
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Jumlah Wisatawan Datang Ke Bukittinggi.....	2
2. Jumlah Tamu Reguler dan Non Reguler	3
3. Jumlah Penjualan Kamar di Hotel Grand Rocky Bukittinggi	4
4. Guest Comment di Hotel Grand Rocky Bukitting.....	6
5. Tabel Pilihan Jawaban Skala Liker.....	36
6. Hasil analisis validitas	36
7. Interpretasi Nilai r	39
8. Hasil uji reliabilitas.....	40
9. Batas Interval	40
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	46
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	47
14. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	48
15. Hasil Analisis Deskriptif Variabel X dan Y	49
16. Hasil Analisis Deskriptif Variabel X.....	50
17. Rekapitulasi Tanggapan Respoden.....	51
18. Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator Tangible.	51
19. Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator Empathy	54
20. Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator Reliability	54
21. Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator Responsiveness.....	55
22. Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator Assurance.....	56
23. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Y	56
24. Rekapitulasi Tanggapan Responden.....	57
25. Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu dengan indikator tercapainya harapan atau tujuan tamu	58

26. Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu dengan indikator Terpenuhi Kebutuhan Tamu	60
27. Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu dengan indikator Terpenuhinya Keinginan Tamu	60
28. Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu dengan indikator keinginan memakai produk/jasa itu kembali	61
29. Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu dengan indikator keinginan untuk merekomendasikan barang/jasa kepada orang lain	62
30. Hasil Uji Normalitas	62
31. Hasil Uji Homogenitas	63
32. Hasil Uji Linearitas	64
33. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	65
34. Hasil Uji Koefisien Regresi	66
35. Hasil Uji R Square	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Kerangka Konseptual Penelitian..... 30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Tabulasi Uji Coba	76
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	78
3. Data Kuisisioner	84
4. Tabulasi Penelitian.....	89
5. Analisis Deskripsi Variabel X dan Y.....	97
6. Uji Normalitas dan Homogenitas	98
7. Uji Linearitas dan Regresi Sederhana.....	99
8. Uji Koefesien Regresi dan Nilai R Square	100
9. Surat Kartu Konsultasi.....	101

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara tujuan terbaik untuk berwisata karena mempunyai destinasi wisata yang sangat banyak, saat ini pemerintahan sedang melakukan pembenahan di bidang kepariwisataan agar menjadi lebih baik. Kepariwisata telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 menjelaskan bahwa daerah tujuan pariwisata yang selanjutnya disebut Destinasi Pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan.

Salah satu destinasi pariwisata terbaik yang ada di Indonesia adalah Kota Bukittinggi, dengan luas 145,29 km², data ini mengacu pada Peraturan Daerah nomor 84 tahun 1999. Bukittinggi juga terkenal sebagai kota wisata yang berhawa sejuk dan makanan khas tradisionalnya, kota ini mempunyai peninggalan sejarah pada masa penjajahan Belanda dan Jepang, yaitu Jam Gadang, Lobang Jepang, dan Benteng *fort de kock*. *Landmark* dari Kota Bukittinggi adalah Jam Gadang yang terletak di jantung kota ini menjadi daya tarik yang sangat kuat untuk wisatawan datang ke kota Bukittinggi, kota yang di juluki *London Van Andalas* ini merupakan salah satu daerah tujuan favorit wisata baik oleh wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara.

Bukittinggi selama lima tahun terakhir yang dapat dilihat pada Tabel 1. berikut ini:

Tabel 1. Jumlah Wisatawan Asing Dan Domestik yang Datang ke Bukittinggi dalam Lima Tahun Terakhir

Tahun	Mancanegara	Domestik
2010	38.391	291.531
2011	26.629	332.246
2012	26.802	360.193
2013	32.068	404.145
2014	32.501	400.537

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, 2015

Semakin meningkatnya jumlah wisatawan yang datang ke Bukittinggi maka dibutuhkan aspek-aspek pendukung pariwisata lainnya. Salah satu aspek pendukung pariwisata yang dibutuhkan wisatawan adalah sarana akomodasi seperti hotel. Menurut Sulastiyono (2001: 7) “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada, menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa penunjang lainnya dan dikelola secara komersial”. Hotel mempunyai beberapa departemen yang bertanggung jawab atas kepuasan tamu yang menginap, adapun departemen itu adalah *front office*, *housekeeping*, *food and beverage* dan *sales marketing*. Dalam penelitian ini penulis membahas tentang departemen *front office* yang merupakan salah satu departemen yang sangat berperan penting dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk menciptakan rasa kepuasan pada tamu. Menurut Tjiptono (2001) Kualitas pelayanan adalah “upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan tamu serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan tamu”. Beberapa hal yang menjadi indikator kualitas pelayanan adalah *Tangible* atau bukti

langsung, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan dan *emphaty* atau empati. Menurut Band (1991) dalam Setiyawati (2009: 12) kepuasan tamu adalah “suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Hal-hal yang menjadi penentu kepuasan tamu terlihat dari empat indikator kepuasan tamu yaitu tercapainya harapan/tujuan tamu datang ke hotel, terpenuhinya kebutuhan tamu, tercapainya keinginan tamu, adanya keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali, dan adanya keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa hotel kepada orang lain (Permana, 2013: 24). Dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu adalah untuk membuat tamu merasa puas pihak hotel harus memberikan pelayanan yang baik.

Hotel Grand Rocky Bukittinggi merupakan salah satu hotel berbintang empat di kota Bukittinggi, mempunyai letak yang strategis dan terletak di pusat kota. Lokasinya dekat dengan Jam Gadang yang merupakan objek wisata kota Bukittinggi dan dekat juga dari tempat wisata lainnya seperti Panorama, Lobang Jepang, Kebun binatang, Benteng *fort de kock*. Hotel Grand Rocky Bukittinggi sendiri juga mempunyai tamu-tamu *reguler* dan *non reguler*, berikut jumlah tamu *reguler* dan *non reguler* dapat di lihat pada tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Tamu *Reguler* dan *Non Reguler* tahun 2014-2015 di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Tahun	Tamu Reguler		Tamu Non Reguler
	Corporate	Individual	
2014	16.898	13.402	36.750
2015	16.913	13.338	33.423

Sumber: Front Office Department Grand Rocky Hotel Bukittinggi 2016

Dapat dilihat pada tabel di atas adanya penurunan jumlah tamu yang berkunjung ke Hotel Grand Rocky Bukittinggi ini diasumsikan terjadi karena kualitas pelayanan di hotel tersebut menurun, baik buruknya citra sebuah hotel juga tergantung pada kualitas pelayanan yang di berikan kepada tamu. Berikut jumlah penjualan kamar pada tahun 2014 bulan Januari-Agustus sampai tahun 2016 bulan Januari-Agustus dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Jumlah Penjualan Kamar Periode Tahun 2015-2016 pada Bulan Januari Sampai Agustus

Tahun	Bulan	Jumlah
2014	Januari – Agustus	25.131
2015	Januari – Agustus	23.435
2016	Januari – Agustus	23.067

Sumber: Front Office Department Grand Rocky Hotel Bukittinggi 2016

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat penurunan jumlah penjualan kamar ini dapat saja dipengaruhi oleh menurunnya kualitas pelayanan di hotel tersebut. Dibidang perhotelan kualitas pelayanan sangatlah penting karena dari pelayanan yang baik tamu akan merasa puas, hotel mempunyai departemen operasional yang karyawannya saling bekerjasama serta berinteraksi langsung dengan tamu dalam memberikan kepuasan kepada tamu. *Front office* adalah departemen yang pertama kali berinteraksi langsung dengan tamu salah satu karyawan *front office* yaitu *bellboy*. *Bellboy* adalah adalah petugas yang memiliki kewajiban dan tugas dalam menangani serta bertanggung jawab terhadap barang bawaan tamu yang akan menginap atau berkunjung ke hotel. *Bellboy* merupakan bagian yang sangat penting dalam penanganan barang tamu. Berikut ini Darsono (1992: 35) mendeskripsikan

“*Bellboy* sebagai petugas yang bertanggung jawab terhadap penanganan barang bawaan tamu serta menjalankan tugas-tugas dari atasannya”. (Sugiarto,1998: 34) menyebutkan, “*Bellboy* sebagai bagian dari kantor depan yang bertugas menangani barang bawaan tamu”.

Akan tetapi tidak semua *bellboy* memberikan pelayanan yang terbaik, hal ini di karena intensitas kerja *bellboy* yang tinggi dan kurangnya jumlah karyawan *bellboy*, ini terbukti ketika penulis melakukan PLI periode Agustus 2014 – Januari 2015 dan penulis juga pernah bekerja disana sebagai staff *Bellboy* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi. Penulis menemukan adanya *bellboy* yang memilih milih tamu yang akan dilayani ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan *bellboy*. *Bellboy* kurang menguasai bahasa inggris yaitu pada saat tamu dari mancanegara menanyakan kamarnya dilantai berapa kepada seorang *bellboy* dan lambatnya pelayanan *bellboy* kepada tamu grup sehingga tamu grup sering membawa barang bawaannya sendiri (*Reliability*). Adanya staff *bellboy* yang kurang senyum salam kepada tamu ini berpengaruh kepada kualitas pelayanan *bellboy* (*emphaty*). Kurang telitinya *bellboy* dalam mengantarkan barang bawaan tamu sehingga adanya barang bawaan tamu yang tertukar (*Assurance*). Kurang cekatannya *bellboy* dalam mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar sehingga tamu menunggu lama (*Responsiveness*). Seragam dinas *bellboy* yang sama dengan *reception* dan berbeda dengan *bellboy* DW ini cukup membingungkan tamu (*Tangible*).

Berikut komentar tamu pada tabel 4 yang penulis dapat dari *guest comment* mengenai pelayanan *Bellboy* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi:

Tabel 4. Summary Guest Comment Hotel Grand Rocky Bukittinggi

No	Tanggal	Keluhan
1	5 Januari 2016	Karyawan Bellboy kurang ramah, kurang senyum, dan kurang inisiatif untuk menawarkan bantuan
2	5 Januari 2016	Waktu saya menelpon ke konter bellboy, kenapa lama sekali di angkat telpon saya dan saya harus menelpon 4 kali baru di angkat
3	5 Januari 2016	Bellboynya kurang terampil masa tidak bisa bawa mobil dan saya harus memarkirkannya sendiri
4	23 Mei 2016	Service pada saat turun dari mobil perlu di tingkatkan
5	8 Februari 2014	Greeting staff bellboynya kurang
6	15 November 2015	Sebaiknya seragam bellboy dengan receptionist dibedakan sehingga tidak membingungkan
7	15 November 2015	Bellboynya agak lambat dalam penanganan barang

Sumber: Hotel Grand Rocky Bukittinggi, 2016

Dampak dari masalah di atas adalah citra hotel menjadi tidak baik ini bisa berakibat pada penjualan kamar pada bulan-bulan selanjutnya dan kepuasan tamu makin berkurang, berdasarkan latar belakang masalah di atas dengan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Bellboy terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Menurunnya jumlah tamu yang menginap dan penjualan kamar.
2. Tidak puas nya tamu yang menginap terhadap pelayanan *bellboy*.

3. Adanya *staff bellboy* yang tidak bisa berbahasa inggris sehingga tamu dari manca negara kurang dilayani dengan baik.
4. Kurangnya senyum salam sapa *bellboy* kepada tamu.
5. Lambatnya *bellboy* dalam menangani tamu grup sehingga tamu sering membawa barang bawaan mereka sendiri.
6. Adanya *bellboy* yang memilih tamu yang akan dilayani, biasanya *bellboy* akan melayani tamu yang akan dirasa memberi uang tips.
7. Kurang telitinya *bellboy* dalam mengantarkan barang bawaan tamu sehingga ada barang bawaan tamu yang tertukar.
8. Berbedanya seragam staff *bellboy* dengan DW *bellboy*.

C. Batasan Masalah

Memudahkan pelaksanaan penelitian dan untuk memperjelas tujuan penelitian serta membatasi masalah penelitian yaitu:

1. Kualitas pelayanan *bellboy* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.
2. Kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.
3. Pengaruh kualitas pelayanan *bellboy* terhadap kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

D. Rumusan masalah

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

1. Bagaimana Kualitas pelayanan *bellboy* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.
2. Bagaimana Kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

3. Bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan *bellboy* terhadap kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan *bellboy* terhadap kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan *bellboy* di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.
- b. Mendeskripsikan kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.
- c. Menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan *bellboy* terhadap kepuasan tamu di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan mendapat manfaat bagi semua pihak antara lain:

1. Bagi Hotel

Hasil penelitian ini, dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan *bellboy* dan kepuasan tamu, serta sebagai tambahan informasi atau menjadi masukan bagi pihak hotel untuk melakukan

perbaikan-perbaikan yang pada akhirnya bisa menarik konsumen yang lebih banyak.

2. Bagi jurusan Pariwisata

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan khasanah bacaan ilmiah sebagai acuan bagi bagi mahasiswa UNP terutama pada prodi manajemen perhotelan jurusan pariwisata.

3. Penulis

Penelitian ini merupakan satu kesempatan yang baik untuk mengetahui secara langsung masalah yang dihadapi oleh Hotel Grand Rocky Bukittinggi mengenai kualitas kerja *bellboy* dan kepuasan tamu serta membandingkan dengan teori yang diperoleh selama mengikuti kuliah, serta hasil penelitian ini digunakan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST).

4. Bagi peneliti lainnya

Penulis berharap penelitian ini bisa dijadikan bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.