

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN STAFF FRONT DESK TERHADAP
KEPUASAN TAMU**

(Studi Kasus Hotel Sheraton Mustika Resort & Spa Yogyakarta)



Disusun Oleh :

BERNADUS AGUSTA KRISTIAN

NIM :317200338

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN HOTEL

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2018

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN STAFF FRONT DESK TERHADAP
KEPUASAN TAMU

(Studi Kasus Hotel Sheraton Mustika Resort & Spa Yogyakarta)



Diajukan Oleh :

BERNADUS AGUSTA KRISTIAN

NIM : 317200338

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN STAFF FRONT DESK TERHADAP
KEPUASAN TAMU**

(Studi Kasus Hotel Sheraton Mustika Resort & Spa Yogyakarta)



Oleh

BERNADUS AGUSTA KRISTIAN

NIM : 317200338

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

(Drs Santosa, MM)

(Dra. Heni Susilawati M.M)

NIDN : 051904591

NIDN : 0505026202

Mengetahui

Ketua Jurusan Pengelolaan Hotel

(Hermawan Prasetyanto, S.ST ,MM)

NIDN : 0516057102

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN STAFF FRONT DESK TERHADAP
KEPUASAN TAMU
(Studi Kasus Hotel Sheraton Mustika Resort & Spa Yogyakarta)

Disusun Oleh :

BERNADUS AGUSTA KRISTIAN

NIM : 317200338

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 10 Juli 2018

Tim Penguji :

Penguji Utama : Hermawan Prasetyanto S.ST., M,M (.....)

Penguji 1 : Drs. Santosa, M.M (.....)

NIDN : 051904591

Penguji 2 : Dra. Heni Susilawati M.M (.....)

NIDN : 0505026202

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

(DRS. PRIHATNO, MM)

NIDN : 0526125901

MOTTO

Feel the Fear and Do It Anyway. (Tamara Mellon)

Terkadang anda tidak dapat melihat diri anda dengan jelas sampai anda melihat diri
anda dari orang lain. (Ellen DeGeneres)

Semua impian kita bisa terwujud jika kita memiliki keberanian untuk mengejarnya.
(Walt Disney)

Sukses berjalan dari kegagalan satu menuju kegagalan lain tanpa kehilangan
semangat dan antusiasme. (Winston Churchill)

Salah satu kunci kesuksesan adalah menggunakan uangmu untuk pengalaman bukan
keinginan. (B.J Habibie)

We Are One. (EXO)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa cinta, kupersembahkan laporan ini kepada :

1. Kepada Allah Bapa di surga dan putra-Nya yang tunggal Yesus Kristus Tuhan dan Juru Selamatku, yang selalu mengasihiku dan memberiku kekuatan serta terang Roh Kudus.
2. Bapak dan Ibu Tersayang yang selalu membimbing, memberikan rasa cinta dan kasih sayang. Terima kasih atas doanya, serta memberikan semangat yang lebih sehingga bisa menyelesaikan kuliah ini.
3. Adik – adik saya Edo dan Ade yang selalu memberi semangat saya dengan cara – cara mereka yang unik.
4. Teman - teman yang selalu memberi *support* dan doa kepada saya, Eda, Ari, Mba Dewi, Ayu, Dianita, Ana, dan teman – teman Sheraton Mustika Yogyakarta *Resort and Spa* yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
5. Untuk Almamater tercintaku STP AMPTA Yogyakarta yang telah mendidikku.
6. EXO *my Super Idol* yang menjadi *trigger* dan penyemangat saya sehingga bisa mengerjakan penelitian saya. *WE ARE ONE*

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih, penulis ucapkan kepada Allah Bapa di surga dan putranya yang tunggal Yesus Kristus Tuhan dan Juru Selamatku, yang selalu mengasihiku dan memberiku kekuatan serta terang Roh Kudus. Dengan rasa syukur, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN STAFF FRONT DESK TERHADAP KEPUASAN TAMU” (Studi Kasus Hotel Sheraton Mustika Resort & Spa Yogyakarta)**. Ini disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Staff Front Desk Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta, sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sain Terapan pada Program Studi Pengelolaan Hotel di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Drs. Santosa, M.M, selaku dosen pembimbing I yang telah sabar memberikan bimbingan dan pengarahan serta bantuan bagi penulis hingga terselesaikan skripsi ini.

2. Ibu Dra Heni Susilawati M.M, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta bantuan bagi penulis hingga terselesaikan skripsi ini.
3. Dosen penguji utama Bapak Hermawan Prasetyanto S.ST M.M yang telah menguji dan memberikan kritik serta saran kepada penulis yang bermanfaat untuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Bapak Hermawan Prasetyo S.ST, MM Ketua Jurusan Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan serta bantuan bagi penulis hingga terselesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan
6. Bapak Prasetya Ramdani selaku *Front Office Manager* di Sheraton Mustika Yogyakarta *Resort and Spa*.
7. Teman – teman *Front Office Department* Sheraton Mustika Yogyakarta *Resort and Spa* yang selalu memberikan dukungan serta doa.
8. Segenap pihak yang telah memberikan bantuan dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu.

Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan terutama bagi insan pariwisata, bagi

pembaca umumnya dan bagi penulis khususnya. Ada banyak kekurangan yang penulis sadari dalam skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pembaca.

Yogyakarta,Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Batasan Penelitian.....	3
E. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II. TEORISASI DAN HIPOTESIS	

A. Teorisasi.....	6
1. Kosep Jasa.....	6
2. Konsep Kualitas Pelayanan.....	11
B. Hipotesis.....	22

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
B. Populasi dan Sampel.....	23
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
D. Data dan Sumber Data.....	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Identifikasi Operasional Variabel	26
G. Definisi Operasional Variabel.....	26
H. Metode Menganalisa Data.....	29

BAB IV. PEMBAHASAN DATA HASIL ANALISIS

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	35
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	35
1. Deskripsi Responden.....	35
2. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Variabel.....	37
3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
4. Uji Hipotesis dan Pembahasan.....	46
a. Pengujian statistik deskriptif	47

b. Pengujian determinasi.....	48
c. Pengujian Anova	49
d. Pengujian Partial (Uji t)	49

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Model Servqual	11
Tabel 3.1 Tabel Skor	21
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Umur	35
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	37
Tabel 4.5 Penilaian Variable Reliability	38
Tabel 4.6 Penilaian Variable Responsiveness.....	39
Tabel 4.7 Penilaian Variable Assurance	40
Tabel 4.8 Penilaian Variable Empathy	41
Tabel 4.9 Penilaian Variable Tangibles	42
Tabel 4.10 Penilaian Variable Kepuasan Konsumen	43
Total 4.11 Nilai Reliabilitas	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Responden
- Lampiran 2 Hasil Kuisisioner
- Lampiran 3 Olah Data
- Lampiran 4 Fasilitas Sheraton Mustika Yogyakarta Resort And Spa
- Lampiran 5 Struktur Organisasi

ABSTRAK

Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa merupakan salah satu hotel berbintang lima di Yogyakarta yang berada di bawah naungan Starwood Hotels & Resorts Worldwide, Inc. Starwood merupakan industri hotel dan leisure dengan merek-merek dunia terkemuka yang memberikan pengalaman utama bagi para pelancong di seluruh dunia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *frontdesk staff* terhadap kepuasan tamu di Hotel Sheraton Mustika dan untuk mengetahui dimensi mana yang paling mempengaruhi kepuasan tamu.

Dalam Penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai metode pengumpulan data utama. Hasil uji F diperoleh $F_{hitung} = 176,434 > F_{tabel} = 3,276$, maka H_0 Ditolak dan H_a diterima, atau dapat disimpulkan bahwa Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Front Desk. Hasil Uji T nilai variabel reliability diperoleh $T_{hitung} = 3,309 > T_{tabel} = 1,692$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh variable reliability dan variabel tangibles terhadap kepuasan tamu di Front Desk Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa.

Dari hasil output SPSS nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,914 atau 91,4%. Hal ini berarti variabel yang diteliti memberikan pengaruh terhadap kepuasan tamu di Front Desk Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa, sedangkan 8,6% dipengaruhi oleh variable yang tidak diteliti

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Front Desk, Tingkat Kepuasan Tamu.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor jasa dewasa ini telah mengalami peningkatan yang dramatis. Hal tersebut dapat dilihat dari kontribusi sektor ini terhadap perekonomian, baik dari segi laba maupun kemampuannya dalam menyerap tenaga kerja. Persaingan pun semakin ketat lagi bagi para pelaku bisnis ini. Buruknya kualitas pelayanan sudah sejak lama disadari akan berdampak buruk bagi perusahaan. Namun jika perusahaan mampu memberikan kualitas yang baik untuk produk dan jasanya maka diharapkan kebutuhan tamu terpenuhi sehingga tercapailah suatu kepuasan pelanggan. Maka sudah selayaknya perusahaan memprioritaskan kepuasan pelanggan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan demi kelangsungan perusahaan di tengah persaingan yang ketat ini.

Hotel merupakan salah satu industri jasa bidang kepariwisataan. Hotel adalah suatu bidang usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus untuk para pelanggan atau konsumen menginap, makan, memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran (www.budpar.go.id). Perkembangan hotel pun terus meningkat terutama di kota-kota besar baik dari kelas melati sampai hotel berbintang. Salah satu kota yang mengalami perkembangan pesat dalam pembangunan hotel adalah Yogyakarta. Dalam surat kabar Kedaulatan Rakyat 26 Desember 2012, data yang dihimpun

oleh Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) akhir tahun 2012, sudah ada sekitar 1.035 hotel non bintang atau melati yang memiliki kamar sebanyak 12.600 buah. Sementara hotel berbintang di DIY sudah mencapai 54 hotel dengan kamar sekitar 5.199 kamar sehingga total keseluruhan kamar yang ada mencapai 17.799 kamar. Dan setidaknya ada 20 hotel baru baik bintang ataupun non bintang yang akan di bangun hingga tahun 2015 ini. Dengan adanya penambahan 7.000 kamar baru tersebut, maka jumlah kamar akan bertambah menjadi lebih dari 24.000 kamar.

Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa adalah hotel yang sudah cukup berpengalaman dalam bisnis perhotelan. Beroperasional sejak tahun 1997, walaupun sudah cukup lama namun Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa masih mampu bersaing dengan hotel-hotel baru yang bermunculan. Hal ini tidak lepas dari komitmen dari manajemen dan seluruh karyawan hotel untuk selalu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi para tamu. Hal tersebut merupakan target yang harus dicapai bagi perusahaan untuk mendapatkan loyalitas dari pada tamu.

Melihat fenomena perkembangan hotel di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa Yogyakarta serta atribut-atribut mana yang dianggap penting bagi tamu. Maka selanjutnya peneliti memberi judul untuk penelitian ini yaitu **“Pengaruh Kualitas**

Pelayanan Staff *Front Desk* Terhadap Kepuasan Tamu Di Sheraton Mustika Resort & Spa Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan tamu ?
2. Dari variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu ?

C. Batasan Masalah

Yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah peneliti hanya meneliti tamu yang menginap di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa, baik yang pertama kali maupun *repeater guest*. Sedangkan atribut kualitas pelayanan yang diteliti adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang akan dipakai dalam mengukur kepuasan tamu.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu.
2. Dari variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, variabel manakah yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan tamu.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa
Melalui penelitian ini manajemen Sheraton Resort & Spa dapat mengetahui lebih detail mengenai tingkat kepuasan tamu yang menginap di Hotel Sheraton Resort & Spa. Mengetahui hal apa yang paling berpengaruh dari kualitas pelayanan yang ada bagi kepuasan tamu. Sehingga, manajemen dapat mempertimbangkan langkah dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kepuasan tamu dan perbaikan kualitas pelayanan serta kinerja manajemen dan karyawan.
2. Bagi Mahasiswa
Dengan penelitian ini mahasiswa dapat mengetahui tentang kualitas pelayanan yang di harapkan tamu. Dan bahan pertimbangan mahasiswa untuk mengukur diri saat bekerja di suatu Hotel.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Melalui penelitian ini penulis berharap bisa memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia, khususnya pada sumber daya manusia di bidang perhotelan, dan diharapkan bisa dijadikan pelengkap ilmu-ilmu pengetahuan yang sudah ada sebelumnya. Serta dapat dijadikan bahan referensi bagi pembaca yang ingin mengetahui tentang apa yang dibahas penulis.