

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KINERJA RESEPSIONIS TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA**



Oleh

ANINDA PRASTIANA

NO. MHS: 317101069

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2021

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KINERJA RESEPSIONIS TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata

Oleh
ANINDA PRASTIANA
NO. MHS: 317101069

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS PENGARUH KINERJA RESEPSIONIS TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA



Oleh
ANINDA PRASTIANA
NO. MIIS: 317101069

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

Pembimbing II

Hamdan Anwar, S.Pd., M.Pd.BI
NIDN. 0509118801

Mengetahui
Ketua Prodi

Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M
NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

ANALISIS PENGARUH KINERJA RESEPSIONIS TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh
ANINDA PRASTIANA
No. Mhs: 317101069

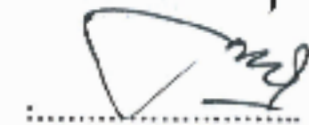
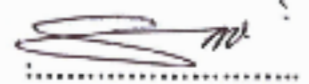
Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan LULUS
Pada Tanggal: 23 Desember 2021

TIM PENGUJI

Penguji Utama : RM Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos., M.Si
(NIDN. 0518117401)

Penguji I : Drs. Prihatno, M.M
(NIDN. 0526125901)

Penguji II : Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd., BI
(NIDN. 0509118801)



Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M
(NIDN. 0526125901)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aninda Prastiana

Nim : 317101069

Program Studi : Pengelanaan Perhotelan

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KINERJA RESEPSIONIS
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI ROYAL
AMBARRUKMO YOGYAKARTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini ini merupakan karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan tiruan, salinan atau duplikat dari skripsi yang telah dipergunakan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di lingkungan STP AMPTA maupun di Perguruan Tinggi lain serta belum pernah di publikasikan. Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab serta bersedia memikul segala resiko jika ternyata pernyataan di atas tidak benar.

Yogyakarta, 5 Desember 2021



Aninda Prastiana

MOTTO

“Setiap usaha dan karyamu hari ini, bawalah dalam doa, agar Tuhan yang menyempurnakannya”

(Anin)

“Segala perkara dapat ku tanggung di dalam DIA yang memberi kekuatan kepadaku”

(Filipi 4:13)

“Semua gak harus sama dan gak mungkin sama, tetapi semua pasti bisa. Kamu hebat, kamu kuat, kamu luar biasa. Kalau nggak ngapain Tuhan ciptain kamu.

JANGAN KASIH TITIK KALAU TUHAN MAU KASIH KOMA”

(Ps. Raditya Oloan)

“Trust in the Lord with all your heart, and do not lean on your own understanding. In all your ways acknowledge him, and he will make straight your paths”

(Mazmur 3:5-6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat, pertolongan dan anugerah-Nya melalui orang-orang yang membimbing dan mendukung dengan berbagai cara sehingga penulis dapat menulis dan menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mempersembahkan skripsi yang telah penulis susun ini kepada:

1. Bapak Joko Prasetyo dan Ibu Lusiana, terima kasih atas semua doa dan dukungan dalam segala hal baik materi maupun tenaga dari kalian tanpa kalian anakmu ini tidak akan sampai di titik yang sekarang.
2. Adik saya Andini Pangastuti terima kasih sudah menjadi *best sister* yang membantu kelancaran penulisan skripsi ini. Dan seluruh keluarga besar yang sudah memberikan dukungan dalam bentuk doa.
3. Teruntuk sahabat saya Moren sekaligus teman perjuangan saat menyusun skripsi, terima kasih banyak buat semua kebaikanmu yang sudah menemani dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Terima kasih untuk Laurensius Brillian Baswara *partner* terbaik yang sudah menemani di dalam suka duka saat mengerjakan skripsi, dan memberikan dukungan dalam hal apapun yang sedang saya kerjakan.
5. Teruntuk teman – teman saya di Jogja Azlina, Vio, Taktilla, Deni, Aan, Sapi, Tasya, Sharfina terima kasih sudah mau berteman dengan saya serta memberikan semangat dan membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini.
6. Teruntuk bapak Kurniawan TC selaku FOM Royal Ambarrukmo, terima kasih telah membantu dan memberikan kesempatan saya untuk melakukan penelitian.

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Terapan Pariwisata di STP AMPTA YOGYAKARTA. Adapun judul dari penulisan skripsi ini adalah **“ANALISIS PENGARUH KINERJA RESEPSIONIS TERHADAP KEPUASAN TAMU DI ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA”**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Dalam penulisan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis lewati namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu izinkan saya sebagai penulis mengucapkan rasa berterimakasih yang sangat mendalam kepada :

1. Bapak Drs.Prihatno, M.M, selaku dosen pembimbing I yang telah sabar, ikhlas serta menyempatkan waktunya untuk memberikan bimbingan yang sangat luar biasa dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Hamdan Anwari, S.Pd.,M.Pd.BI, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan waktunya dalam membimbing format penulisan skripsi ini.

3. Bapak RM Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.sos., M.Si, selaku dosen penguji utama yang telah memberikan arahan dalam menyusun skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak Hermawan Prasetyo, S.sos., S.ST., M.M, selaku ketua Jurusan Pengelolaan Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta.
5. Seluruh dosen STP AMPTA yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan.
6. Kepada Bapak Kurniawan TC selaku FOM Royal Ambarrukmo Yogyakarta yang telah memberikan izin dan bantuan untuk melakukan penelitian di Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

Semoga Tuhan YME senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahNya selalu.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis pada khususnya maupun bagi yang memerlukan bagi umumnya.

Yogyakarta, 05 Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Pengertian Hotel	6
2. Kantor Depan atau Front Office	11

3. Resepsionis	15
4. Kinerja	19
5. Kepuasan Tamu	26
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Pemikiran	31
D. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel	36
D. Variabel, Definisi Konsep, Operasional Variabel, dan Indikator	38
1. Variabel Penelitian.....	38
2. Definisi Konsep dan Operasional Variabel	39
E. Metode pengumpulan data/instrument Penelitian.....	41
1. Jenis Instrument Penelitian	41
2. Uji Kelayakan Instrument.....	45
F. Metode Analisis Data.....	47
1. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	48
2. Uji Hipotesis	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Deskriptif Objek Penelitian.....	51
B. Karakteristik Responden	61
1. Usia	61

2. Jenis Kelamin.....	62
C. Hasil Uji Instrumen.....	62
1. Uji Validitas Instrumen.....	62
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	63
D. Hasil Analisis Data	64
1. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	64
2. Uji T.....	67
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68
E. Pembahasan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran	32
Tabel 3.1 Indikator Variabel X dan Y	39
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kinerja Resepsionis (X)	40
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kepuasan Tamu	41
Tabel 3.4 Alternatif Jawaban dengan Skala Likert	44
Tabel 4.1 Usia	61
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	65
Tabel 4.6 Hasil Uji T	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Royal Ambarrukmo	53
Gambar 4. 2 Kamar di Royal Ambarrukmo	55
Gambar 4. 3 Kolam Renang Royal Ambarrukmo	56
Gambar 4. 4 <i>Fitness Centre</i> dan Sauna Royal Ambarrukmo	56
Gambar 4. 5 <i>Lare Kids Club</i> Royal Ambarrukmo	57
Gambar 4. 6 <i>Business Centre</i> Royal Ambarrukmo.....	57
Gambar 4. 7 <i>Royal Garden</i> dan <i>Royal Bike</i> di Royal Ambarrukmo.....	58
Gambar 4. 8 <i>Shoping Arcade</i> Royal Ambarrukmo	59
Gambar 4. 9 <i>Restaurant</i> dan <i>Punika Delli</i>	59
Gambar 4. 10 <i>Lobby Lounge and Bar</i> Royal Ambarrukmo	60
Gambar 4. 11 <i>Meeting Room</i> Royal Ambarrukmo	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 **Kuisisioner Penelitian**
- Lampiran 2 **Hasil Pengumpulan Data**
- Lampiran 3 **Hasil Karakteristik Responden**
- Lampiran 4 **Hasil Uji Validitas**
- Lampiran 5 **Hasil Uji Reliabilitas**
- Lampiran 6 **Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**
- Lampiran 7 **Hasil Uji Parsial T**
- Lampiran 8 **Hasil Uji Koefisiensi Determinasi R (*Square*)**
- Lampiran 9 **Tabel Distribusi T**
- Lampiran 10 **Surat Ijin Penelitian**
- Lampiran 11 **Surat Balasan Ijin Penelitian**
- Lampiran 12 **Dokumentasi**
- Lampiran 13 **Struktur Organisasi FO Royal Ambarrukmo**
- Lampiran 14 **Lembar Bimbingan**

ABSTRAK

Dalam penelitian ini penulis mengambil judul “Analisis Pengaruh Kinerja Resepsionis Terhadap Kepuasan Tamu di Royal Ambarrukmo”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kinerja resepsionis terhadap kepuasan tamu di Royal Ambarrukmo.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 45 responden yang meliputi seluruh tamu yang datang ke Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta dan dihitung menggunakan rumus slovin. Instrumen yang digunakan dalam bentuk penyebaran angket/kuesioner kepada responden, melakukan observasi langsung ke Hotel Royal Ambarrukmo, melakukan wawancara langsung dengan bapak Kurniawan Tri Cahyo selaku *Front Office Manager* di Hotel Royal Ambarrukmo, dokumentasi Hotel Royal Ambarrukmo untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penelitian. Metode analisis data yang digunakan yaitu Analisis Regresi Linier sederhana karena dalam penelitian ini jumlah variabel independen (X) hanya satu sedangkan uji hipotesis menggunakan uji (T) dan uji (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kinerja resepsionis dengan kepuasan tamu di Royal Ambarrukmo. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai $t_{hitung} = 4.665 > t_{tabel} = 2.016$ dengan nilai koefisien regresi linier sebesar 0.062 dengan signifikansi 0.00 ($0.00 < 0.05$). Yang artinya hipotesis diterima yaitu H_a Diduga ada pengaruh signifikan antara kinerja resepsionis variabel (X) terhadap kepuasan tamu variabel (Y) yang menginap di Royal Ambarrukmo. Kemudian penyumbangan nilai – nilai variabel kinerja resepsionis memiliki pengaruh kontribusi koefisiensi regresi (R^2) sebesar 0.336 atau sebesar 33.6%.

Kata Kunci : Kinerja Resepsionis, Kepuasan Tamu, Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta

ABSTRACT

In this study the author took the title "Analysis of the Effect of Receptionist Performance on Guest Satisfaction at Royal Ambarrukmo". The purpose of this study was to determine how the effect of receptionist performance on guest satisfaction at Royal Ambarrukmo.

This research using a quantitative descriptive method, with a total sample of 45 respondents covering all guests who came to Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta and calculated using the slovin formula. The instruments used are in the form of distributing questionnaires/questionnaires to respondents, conducting direct observations to the Royal Ambarrukmo Hotel, conducting direct interviews with Mr. Kurniawan Tri Cahyo as the Front Office Manager at the Royal Ambarrukmo Hotel, documentation of the Royal Ambarrukmo Hotel to complete the data needed in the study. . The data analysis method used is simple linear regression analysis because in this study the number of independent variables (X) is only one, while the hypothesis test uses the (T) and (R square) test.

The results showed that there was a significant effect between receptionist performance and guest satisfaction at Royal Ambarrukmo. This is proven by the results of the $T_{\text{observe}} 4.665 > T_{\text{table}} 2.016$ with a linear regression coefficient of 0.062 with a significance of 0.00 ($0.00 < 0.05$). Which means that the hypothesis is accepted, namely H_a . It is suspected that there is a significant influence between the receptionist performance variable (X) on guest satisfaction variable (Y) who stays at Royal Ambarrukmo. Then the contribution of the receptionist performance variable values has the effect of the regression coefficient contribution (R square) of 0.336 or 33.6%.

Keywords: *Receptionist Performance, Guest Satisfaction, Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan wisata di masa sekarang ini telah menjadi salah satu aktivitas yang dilakukan oleh beberapa orang yang membutuhkan penyegaran atas penatnya kegiatan yang dilakukan setiap harinya. Hal yang sama juga terjadi di Indonesia. Perkembangan bisnis Pariwisata saat ini juga dipengaruhi oleh pola pikir pelanggan yang dinamis, dan setiap pelanggan semakin selektif dalam memilih kualitas layanan yang diberikan oleh para pelaku bisnis. Pariwisata telah menjadi salah satu industri yang memberikan dampak signifikan bagi perekonomian khususnya di Yogyakarta, baik itu industri berkapasitas besar maupun industri kecil. Hotel merupakan salah satu fasilitas yang paling berpengaruh dalam industri pariwisata karena hotel termasuk perusahaan komersial yang menekankan penjualan jasa. Hotel dapat didefinisikan sebagai bangunan, perusahaan, atau badan usaha yang menyediakan akomodasi penginapan, makan dan minum serta fasilitas lainnya.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku manajemen pemasaran mengatakan bahwa *“Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”* (2007 : 177).

Hotel memiliki beberapa departemen yang bekerja secara bersamaan untuk melayani tamu. Salah satunya adalah departemen *Front Office* yang di dalamnya terdapat seorang Resepsionis yang menjadi tempat pertama yang akan dihampiri para tamu saat pertama kali masuk ke dalam hotel, jadi letak resepsionis harus berada di bagian paling depan dari bangunan hotel untuk memudahkan para tamu menemukannya. Seorang resepsionis yang bertanggung jawab untuk melayani tamu saat pertama kali datang ke hotel. Misalnya informasi tentang kedatangan tamu baik *reservasi*, *walk in guest*, *group* atau rombongan dan tamu VIP serta sebagai pengendali pelayanan dari awal tamu datang hingga meninggalkan hotel. Oleh karena itu kinerja yang baik dari seorang resepsionis sangat dibutuhkan oleh hotel.

Semua departemen di dalam hotel adalah sebuah *team work* yang saling bekerjasama untuk mencapai satu tujuan, yaitu memberikan pelayanan kepada tamu selama mereka menginap di hotel. Resepsionis sendiri memegang peran sebagai koordinator *team work* karena paling mengetahui semua informasi mengenai tamu yang dilayani. Dalam menjalankan seluruh tugas dan kerja dari resepsionis serta dalam meningkatkan kinerja maka dibutuhkan tenaga kerja yang profesional dalam berbagai aspek seperti penampilan, pemahaman *product knowledge*, ketepatan, kecepatan dan ketelitian sehingga bisa bekerja dengan baik dan meningkatkan pelayanan dalam memberikan kepuasan tamu.

Resepsionis juga merupakan *first and last impression* yaitu tempat dimana para tamu yang menginap memberikan kesan pertama dan terakhirnya terhadap hotel secara keseluruhan. Selama tamu – tamu yang menginap mendapatkan

pelayanan yang baik dan memuaskan dari kinerja resepsionis, maka tamu akan merasa puas dan senang serta memberikan kesan yang baik saat tamu meninggalkan hotel tersebut. Kinerja resepsionis yang baik di *front office department* sangat berpengaruh dalam industri jasa terutama hotel.

Kinerja yang baik dari seorang resepsionis sangat berpengaruh dalam pertimbangan tamu memilih hotel untuk menginap dibandingkan dengan hotel lain, inilah salah satu alasan mengapa para tamu memilih hotel ini. Resepsionis bertanggung jawab atas segala persiapan seperti penyambutan tamu, *reservasi*, registrasi, penjualan, dan pembuatan laporan penjualan kamar, hingga tamu meninggalkan hotel.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti serta dari situs Tripadvisor dan *Guest Comment* di Royal Ambarrukmo, peneliti menemukan beberapa masalah yang ditimbulkan oleh resepsionis itu sendiri mengenai kepuasan tamu seperti tidak menggunakan komunikasi yang baik terhadap tamu, kurangnya *product knowledge* dapat juga dikatakan bahwa resepsionis tidak menjelaskan secara detail fasilitas yang ada di hotel dan kurang menguasai informasi tentang tempat yang sedang terkenal di sekitar hotel tersebut, dan kurangnya keramahan dari resepsionis yang bertugas.

Selain masalah di atas resepsionis juga kerap sekali membuat tamu menunggu terlalu lama, karena kurang tanggapnya resepsionis terhadap permintaan tamu. Mengingat pentingnya kinerja resepsionis dalam menciptakan kepuasan tamu dan dengan adanya masalah – masalah yang muncul di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dan mengangkat judul **“ANALISIS**

PENGARUH KINERJA RESEPSIONIS TERHADAP KEPUASAN TAMU DI ROYAL AMBARRUKMO”.

B. Batasan Masalah

Dari latar belakang di atas untuk menghindari melebar nya masalah yang akan dibahas maka penulis membatasi masalah pada kinerja resepsionis yang diberikan dan pengaruhnya terhadap kepuasan tamu yang menginap di Royal Ambarrukmo.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang dan batasan masalah di atas maka penulis merumuskan masalahnya yaitu bagaimana pengaruh kinerja resepsionis terhadap kepuasan tamu yang menginap di Royal Ambarrukmo.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa berapa besar pengaruh kinerja resepsionis terhadap kepuasan tamu yang menginap di Royal Ambarrukmo.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diberikan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat bagi lembaga STP AMPTA

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai sumber informasi, referensi baca dan literature untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat bagi Hotel

Sebagai media tolok ukur kinerja pada saat sekarang ini serta diharapkan mampu memberikan acuan atau tambahan pemikiran bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan tamu.

3. Manfaat bagi Peneliti

Kegiatan penelitian ini dijadikan sebagai pengalaman yang berharga dalam upaya meningkatkan kemampuan penulis dalam mengembangkan ilmu dan memberikan pengetahuan yang lebih detail tentang tingkat kepuasan tamu yang di tinjau dari kinerja yang dilakukan oleh staf resepsionis di Royal Ambarrukmo Yogyakarta.