

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PAWONSARI *RESTAURANT* FORRIZ
HOTEL YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Di Susun Oleh :

Nama : Guntur Wicaksono

No. Mhs : 319200371

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN di PAWONSARI *RESTAURANT* FORRIZ
HOTEL YOGYAKARTA



Oleh :

GUNTUR WICAKSONO

No Mhs: 319200371

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Drs. Prihatno, M.M.
NIDN : 0526125901

Pembimbing II

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

Mengetahui
Ketua program Studi

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

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI TERHADAP
PELANGGAN DI PAWONSARI RESTAURANT FORRIZ HOTEL
YOGYAKARTA



TIM PENGUJI :

Penguji Utama : Dra. Heni Susilowati, M.M
NIDN : 0505026202

.....
.....

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

.....

Penguji II : Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M
NIDN : 0516057102

.....
.....

Mengertahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Guntur Wicaksono

Nim : 319200371

Jurusan : Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pawonsari Restoran Forriz Hotel Yogyakarta.

Dengan ini Dengan ini menyatakan bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipaa dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 28 Desember 2021

Penulis,

Guntur Wicaksono
319200371

HALAMAN MOTTO

“Jika kamu tidak mengambil resiko, kamu tidak dapat menciptakan masa depanmu”

“if you don't take risks, you can't create a future”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kepada Allah Sang Pencipta karena selalu melindungi, memberikan kesehatan dan kemudahan kepada penulis, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua Orang tua yang paling berharga dalam hidup saya. Orang tua yang selalu menjadi pohon yang sangat besar untuk saya berteduh dari panasnya matahari, hujan dan badai. Orang tua yang selalu sabar menghadapi anak laki-laki yang terlalu santai menjalani hidup. Terimakasih telah menjadi orang tua yang mungkin tidak terlalu sempurna, namun tetap memberikan yang terbaik dan selalu percaya kepada pilihan yang dipilih oleh anaknya.
2. Kepada kedua kakakku Pedro, dan Ivan yang selalu mengingatkan saya untuk mencapai kesuksesan sampai sekarang, Dan semoga kita adalah sumber kebahagiaan orang tua dan semoga selalu rukun dan tetap Bersama-sama sampai tua nanti.
3. Alexandra, yang selalu memeberikan dukungan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Ishnandha Pradany, Sapto, Saiful, Adnan, Aris, Aziz, Julius, Putri, Nizar, Wahyu, Tira, Beby yang tidak pernah lelah untuk menyadarkan saya yang terlalu santai untuk segera menyelesaikan skripsi ini, walaupun saya bukan yang terbaik namun saya beruntung mempunyai sahabat seperti kalian

5. Teman-teman Pengelolaan Perhotelan Angkatan 2019 baik team kiri ataupun team kanan, kalian adalah teman kelas terbaik ku, terimakasih telah memberikan banyak warna selama kuliah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Marilah kita panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya lah penulis mampu menyelesaikan penyusunan usulan penelitian ini.

Adapun penyusunan laporan ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan Proyek Akhir. Penulisan usulan penelitian yang berjudul, "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pawonsari restoran Forriz Hotel Yogyakarta**" ini pun merupakan suatu kegiatan yang melalui proses serta dukungan dari berbagai pihak yang membantu, memberikan ide-ide, motivasi, dan berbagai bahan yang diperlukan oleh penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.

Oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih serta memberikan penghargaan kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M sebagai Ketua STP Ampta Yogyakarta sekaligus pembimbing I;
2. Bapak Hermawan Prasetyanto S.Sos, S.ST, M.M sebagai Ketua Jurusan Perhotelan sekaligus pembimbing II ;
3. Ibu Dra. Heni Susilawati, M.M. selaku Penguji Utama;
4. Ibu Ririn Muchlisol al ula sebagai Executive Secretary Forriz Hotel Yogyakarta;
5. Seluruh Staf Forriz Hotel Yogyakarta yang telah menjalin kerja sama dengan penulis untuk memberikan informasi dengan sangat baik;

6. Berbagai pihak yang sudah banyak membantu penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menerima saran dan kritik apabila ada kesalahan atau kekurangan dalam proyek akhir ini. Akhir kata penulis mohon maaf apabila ada kekurangan dalam penulisan usulan penelitian ini.

Yogyakarta, Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	3
C. Rumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	6

B. Kerangka Pikir.....	24
C. Penelitian Terdahulu.....	24
D. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	28
B. Lokasi dan Waktu.....	29
C. Populasi dan Sampel	29
D. Variabel dan indikator.....	30
E. Metode Pengumpulan Data.....	33
F. Metode Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambar Umum Obyek Penelitian	43
B. Hasil Penelitian dan Interpretasi Data	58
C. Analisis Hipotesis.....	66
D. Pembahasan.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Definisi Oprasional Variabel.....	31
3.2 Skala Likert (X).....	34
3.3 Skala Likert (Y).....	34
4.1 Data Premier Jenis Kelamin.....	58
4.2 Data Premier Usia	59
4.3 Data Premier Domisili.....	59
4.4 Data Premier Frekuensi Kunjungan	60
4.5 Hasil Uji Validitas	61
4.6. Hasil Uji Reliabilitas	62
4.7 Hasil Uji Normalitas.....	63
4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	64
4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
4.11 Hasil Hipotesis Simultan Uji T	70
4.12 Hasil Hipotesis Simultan Uji F.....	71
4.13 Hasil Koefisien Determinasi (r^2 square).....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Pola Kepuasan Pelanggan	20
2.2 Pola Kerangka Pikir	24
4.1. Struktur Organisasi Forriz Hotel Yogyakarta	54
4.2 P-Plot.....	64
4.3 Scatterplot	66

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat izin Penelitian
- Lampiran 2 Surat balasan Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Lembar bimbingan
- Lampiran 5 Uji analisis Regresi Linier Berganda (uji T, F, R^2)

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pawonsari restoran Forriz Hotel Yogyakarta tepatnya di Pawonsari Restaurant yang merupakan salah satu fasilitas makan dan minum di hotel tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan hubungan kausal antar variabelnya. Dengan pelanggan sebagai responden, maka penulis menggunakan tehnik pengambilan sampel dari keseluruhan populasi dengan sistem probability dan pengambilan sampel secara acak atau simple random sampling.

Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh penulis, terlihat bahwa kepuasan pelanggan sangat berpengaruh dan signifikan adanya pengaruh simultan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggandan nilai F hitung sebesar $85.846 > F$ tabel sebesar 2.0129 dengan tingkatansignifikansi tabel sebesar $0.000 < 0.05$, dengan demikian H_a : diterima dan H_o :ditolak. Oleh karena itu F hitung ($.85,846$) $> F$ tabel (2.0129) dan tingkat signifikannya $0.000 < 0.05$ menunjukkan bahwa variabel bebas secara bersama-sama adalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari kelima dimensi kualitas pelayan (*tangibility, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) yang memiliki dominan kualitas pelayanan adalah *reliability* yang di buktikan dengan hasil koefisien beta paling besar diantara dimensi lainnya yaitu 0,328. Dan juga koefisien determinasi (r^2 square) = 0,896, artinya variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel tidak bebas sebesar 89,6% sisanya sebesar 10,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian dengan demikian hipotesa semua di terima. Untuk mengatasi masalah yang terjadi, penulis mencoba memberikan rekomendasi berupa program pelatian pelayanan pramusaji agar mencapai kepuasaan pelanggan yang optimal.

Kata Kunci : *tangibility, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy.*, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research is titled The Impact of Waiter's tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy Into Customer Satisfaction conducted at Forriz Hotel Yogyakarta exactly at the Pawonsari Restaurant, which is one of the food and beverage facilities at the hotel .

This study uses associative with the causal relationship between the variables. With customers as respondents, the writer uses the technique of sampling of the entire population with a system of probability and simple random samplings.

Based on the analysis conducted by the author, it appears that customer satisfaction is very influential and there is a significant simultaneous influence between service quality and customer satisfaction with a calculated F value of 85,846 > F table of 2.0129 with a table significance level of 0.000 < 0.05, thus Ha: accepted and Ho: rejected. Therefore, F count (.85,846) > F table (2.0129) and the significance level is 0.000 < 0.05 indicating that the independent variables together have a positive and significant effect on customer satisfaction. Of the five dimensions of service quality (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy) which has the dominant service quality is reliability which is proven by the result of the largest beta coefficient among other dimensions, namely 0.328. And also the coefficient of determination (r² square) = 0.896, meaning that the independent variables jointly affect the dependent variable by 89.6%, the remaining 10.4% is influenced by other variables not included in the research model, thus all hypotheses are accepted. To overcome the problems that occur, the authors try to provide recommendations in the form of a waiter service training program in order to achieve optimal customer satisfaction.

Key Words : tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy., and Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Buruknya kualitas jasa (pelayanan) atau manajemen jasa yang diberikan perusahaan atau institusi publik kepada para konsumen, sudah sejak lama disadari mengakibatkan banyak kerugian bagi perusahaan. Jasa yang diberikan kepada konsumen juga sangat berhubungan langsung dengan keberlangsungan suatu perusahaan. Konsumen pada masa sekarang sudah mulai selektif untuk mencari tempat kebugaran yang bagus, dan baik secara pelayanannya. Itu berarti perusahaan bukannya melakukan marketing tetapi justru melakukan *demarketing*. Efek berikutnya akan terjadi pemberitaan yang negatif dalam jangka panjang. Dan sekali lagi itu adalah kerugian yang harus dialami oleh perusahaan

Fasilitas makan minum yang dimaksud ialah restoran yang menyediakan fasilitas makanan dan minuman dengan pelayanan para pramusaji yang baik. Pelayanan yang diberikan oleh pramusaji kepada tamu sangatlah penting, karena pramusaji merupakan lini depan sebuah restoran, penyambung lidah antara tamu dengan dengan *chef* yang bertugas memasak makanan tersebut, dan di sinilah citra restoran itu akan terbentuk. Sebagai contoh yang sering terjadi, sebuah restoran mempunyai kualitas makanan dan minuman yang sangat baik akan tetapi pramusaji melakukan pelayanan yang tidak baik atau tidak sesuai dengan standar,

maka kualitas makanan dan minuman yang disajikan pun akan menurun drastis yang mengakibatkan para tamu tidak merasa puas akan pelayanan pramusajitu sendiri.

Kualitas pelayanan sangatlah memegang peranan penting di restoran, oleh karena itu pramusaji yang bertugas haruslah mempunyai kualitas yang baik demi mendapatkan kepuasan tamu, mulai dari segi penampilan atau *grooming* sampai pengetahuan akan pelayanan baik *product* maupun ketanggapan melayani tamu. Apabila tamu merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pramusaji, maka tamu akan datang kembali ke restoran tersebut dan bukan tidak mungkin akan membawa rekannya untuk datang pula ke restoran itu sendiri.

Kualitas pelayanan yang baik akan mendatangkan banyak keuntungan bagi perusahaan dalam hal ini perhotelan khususnya di restoran. Kita mengetahui di era yang serba dinamis ini berbagai properti hotel telah banyak berkembang dengan berbagai macam pelayanan yang diberikan di restoran, akan tetapi tidak semua pelayanan tersebut mendapatkan respon yang baik dari para pelanggannya, sehingga diduga pelayanan yang diberikan kurang maksimal, baik pelayanan berupa produk yang diberikan kepada pelanggan, baik pelayanan yang tidak berwujud seperti ketanggapan melayani tamu, keramah tamahan, pengetahuan akan layanan yang baik, atau mungkin kurangnya rasa empati kepada tamu yang menyebabkan kurangnya jalinan hubungan erat antara tamu dengan penyaji pelayanan. Apabila penyaji pelayanan telah

mampu memberikan layanan yang maksimal kepada pelanggannya, maka kepuasan yang akan diraih oleh pelanggannya pun akan maksimal, dan bukan tidak mungkin menjadikan pelanggan tersebut menjadi loyal dan hanya percaya pada *brand* yang ia pakai pada saat itu saja sehingga terjadilah kekuatan pemasaran yang kuat dengan biaya yang sangat minim akan tetapi berdampak sangat baik pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas restoran yang biasa disebut dengan *word of mouth*. Dari hasil observasi dan *guest comment card* yang telah penulis peroleh, kondisi aktual yang terjadi di Forriz Hotel Yogyakarta ialah tidak optimalnya pelayanan yang diberikan oleh pramusaji kepada tamu yang mengakibatkan ketidakpuasan tamu atas pelayanan pramusaji, yaitu kurangnya daya tanggap, kemampuan dan pengetahuan pramusaji, juga kurangnya rasa empati yang diberikan kepada tamu. Setelah penulis melakukan observasi awal tersebut, maka penulis memutuskan untuk mengadakan penelitian berbentuk proyek akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pawonsari restoran Forriz Hotel Yogyakarta”.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut peneliti membatasi pada kualitas pelayanan oleh pramusaji yang terdiri dari *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

C. Rumusan Masalah

Penulis telah melakukan observasi dan membuat rumusan masalah

sebagai berikut:

1. Apakah ada Pengaruh kualitas pelayanan pramusaji yang meliputi *tangibility, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggandi Pawonsari restoran Forriz Hotel Yogyakarta?
2. Dari kelima dimensi tersebut mana yang paling dominan untuk kepuasan pelanggan?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian penulis ialah :

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibility, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* kepuasan pelanggan di Pawonsari restoran Forriz Hotel Yogyakarta .

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi Pembaca

Manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini adalah pembaca dapat mengetahui tentang kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas di Pawonsari Restaurant Forriz Hotel Yogyakarta, sehingga pembaca terutama lima konsumen dapat menilai dan merasakan kepuasan dari variabel tersebut.

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang pelayanan khususnya tentang Responsivness, Assurance, tangibility, empathy,

relibility terhadap pelanggan.

3. Bagi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Hasil Penelitian ini dapat di jadikan sebagai sumber informasi untuk mahasiswa/i dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan supaya lebih memuaskan konsumen serta untuk mempertahankan tingkat layanan yang menguntungkan dimasa kini dan di masa mendatang demi kepuasanpelanggan