

**PENGARUH KUALITAS JASA RESEPSIONIS DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU DI  
HOTEL EDELWEIS YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**MARTIN DWI CAYO PUTRA**

**NO. MHS: 314100701**

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

**2018**

**PENGARUH KUALITAS JASA RESEPSIONIS DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU DI  
HOTEL EDELWEIS YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

**Oleh :**

**MARTIN DWI CAYO PUTRA**

**NO. MHS: 314100701**

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

**2018**

**PENGARUH KUALITAS JASA RESEPSIONIS DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU DI HOTEL  
EDELWEIS YOGYAKARTA**



**Oleh :**

**MARTIN DWI CAYO PUTRA**

**NO. MHS: 314100701**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Saryani, Dra. M. Si  
NIDN: 0517066001

Mona Erythrea Nur Islami, SIP., MA  
NIDN: 0516097101

Mengetahui

Ketua Jurusan

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

BERITA ACARA UJIAN

PENGARUH KUALITAS JASA RESEPSIONIS DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN TERHADAP TAMU DI HOTEL EDELWEIS YOGYAKARTA

Oleh  
MARTIN DWI CAYO PUTRA  
No. Mhs: 314100701  
Telah Dipertahankan Di Depan tim Penguji  
Dan Dinyatakan Lulus  
Pada Tanggal :  
TIM PENGUJI

Penguji Utama	: Angela Ariani, SH. M.M NIDN. 0530106001	.....
Penguji II	: Dr. Hj. Saryani, Dra. M. Si NIDN. 0517066001	.....
Penguji III	: Mona Erythrea Nur Islami, SIP., MA NIDN. 0516097101	.....

Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM  
NIDN. 0526125901

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Martin Dwi Cayo Putra

NIM : 314100701

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS JASA RESEPSIONIS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU DI HOTEL EDELWEIS YOGYAKARTA” adalah benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, Juli 2018

Martin Dwi Cayo Putra

## MOTTO

“Coba baca Al-Qur’an dan artinya, lalu renungi ayat per ayat, kau kan temui ternyata cukuplah Allah dan Al-Qur’an saja sebagai pedoman, kau kan dapati sukses finansial dan hati, dan terus tercukupi tanpa takut apapun”

(Buya Endar)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan dia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya.”

(QS. Al-Baqarah, 286)

“Percaya adalah kalkulasi dari sebuah pernyataan, sedikit manis banyak pahitnya, lupakan sejenak apa arti kemauan, pikirkan lebih dalam apa yang kamu butuhkan”

(Penulis)

“Setidaknya jadilah individu yang dapat berevolusi, cobalah, niscaya kamu akan mendapat hakmu menjadi seorang pemenang”

(Jeremy-Gusti)

“Jangan buat dirimu lapar akan nafsu, apapun itu, jadikan jiwamu kenyang akan opini orang lain, fakta keadilan dan seenggok upaya untuk menjadi pribadi yang lebih berguna bagi dirimu dan orang-orang terdekatmu”

(Penulis)

“Malas perlu terpuruk jangan”

(Selada Air)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, saya persembahkan karya ini sebagai ungkapan cinta dan kasih saya untuk :

1. Papa Ahmad Fauzi dan Mama Sunarti yang tercinta yang telah memberikan segenap cinta, kasih sayang, semangat, dan pengorbanan, dukungan dan doa yang tidak putus-putusnya untuk segala kebaikan saya.
2. Om Sukran Effendi dan Tante Siti Chotimah yang sangat saya cintai dan sayangi, terima kasih untuk doa, dukungan dan perhatiannya.
3. Woten, Dang Aan, dan Inga Fika yang tercinta yang turut mendoakan untuk segala kebaikan saya.
4. Bang Tri Sutrisno terima kasih banyak atas dukungan dan motivasi yang selalu diberikan setiap saat.
5. Sahabat serta keluarga saya di kelas Administrasi Hotel-A terima kasih atas dukungannya sampai skripsi ini selesai

## **KATA PENGANTAR**

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati dan dukungan orang-orang di sekeliling penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Pengelolaan Perhotelan Sekolah tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya 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. Ibu Dr.Hj.Saryani, Dra. M.Si selaku pembimbing I yang telah sabar memberi bimbingan dan arahan dalam penulisan Skripsi ini.
2. Ibu Mona Erythrea Nur Islami, SIP., MA. selaku dosen pembimbing II yang telah bijaksana memberi bimbingan, arahan, dan saran pada penulisan Skripsi ini dan motivasi yang telah diberikan.
3. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberi bimbingan dan motivasi.
4. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.



5. Para Responden Penelitian dari *Front Office* dan tamu di Hotel Edelweis Yogyakarta yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi angket penelitian. Semoga bantuan bapak/ibu dan para responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, Juli 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAKS.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
A. Landasan Teori .....	6
1. Kualitas Jasa.....	6
2. Mengukur Kualitas Jasa .....	7
3. Kepuasan Tamu.....	8

4. Mengukur Kepuasan Jasa.....	9
5. Karakteristik Loyalitas Tamu.....	10
6. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Tamu .....	11
7. Resepsionis .....	12
B. Kerangka Pemikiran.....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
A. Jenis Penelitian.....	17
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	17
C. Populasi dan Sampel .....	18
D. Teknik Cuplikan .....	18
D. Sumber Data.....	19
F. Teknik Pengumpulan Data.....	20
G. Metode Analisis Data .....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	25
B. Unsur-Unsur Kualitas Jasa Yang Diberikan Oleh Hotel Edelweis....	31
C. Gambaran Umum Responden.....	36
D. Pembahasan.....	42
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>48</b>
A. Kesimpulan .....	48
B. Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Jenis Kamar Dan Harga Kamar .....	27
Tabel 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	37
Tabel 4.3. Klasifikas Responden Berdasarkan Pendidikan Formal .....	38
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Sering Menginap .....	39
Tabel 4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Alasan Menginap .....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. <i>Swimming Pool</i> .....	27
Gambar 4.2. <i>Meeting Room</i> .....	28
Gambar 4.3. <i>Restaurant</i> .....	29
Gambar 4.4. <i>Room and facilities</i> .....	30

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 3 Lembar Bimbingan

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan : Pengaruh Kualitas Jasa Resepsionis Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Edelweiss Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Penelitian ini berlokasi di Jl.Gejayan No.17c.Yogyakarta-Indonesia,telp : (+62) 274-587887. Populasi dalam penelitian ini adalah staff karyawan *Front Office* dan Tamu yang menginap di hotel Edelweis Yogyakarta. Dengan jumlah responden sebesar 30 Orang dari 8 orang staff *front office* dan 22 Tamu di Edeilweiss Hotel Yogyakarta.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian adalah observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan kuesioner. Data yang telah diperoleh dianalisis dengan reduksi, disajikan dalam display data deskriptif kemudian ditarik kesimpulan. Metode yang digunakan untuk memperoleh keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Dari hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa kualitas jasa resepsionis memiliki pengaruh yang besar bagi responden, yang berdasarkan 5 dimensi pelayanan (*Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) untuk meningkatkan pelayanan tamu. Tanggapan dari tamu yang memberikan tanggapan yang positif terhadap kualitas jasa yang di berikan oleh para staff Edelweis Hotel berdasarkan 5 dimensi pelayanan (*Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) yang diberikan kepada tamu.

Kata kunci : Kualitas Jasa, Dimensi Pelayanan, Kepuasan Tamu.

## ABSTARCK

*This study to describe : The Influence Of the Quality receptionist service in improving service to guests in Edelweiss Hotel Yogyakarta. This study using qualitative descriptive method. This research located at di Jl.Gejayan No.17c.Yogyakarta-Indonesia,telp : (+62) 274-5878877. The population of this study is all front office staff at Edelweiss Hotel Yogyakarta and guests who stay at the hotel with total respondents is 30 people which 8 front office staffs and 22 guests who stay at the hotel.*

*Data collection method in this research used observation, interview, documentation, and questionnaires.. The data that has been obtained analyzed by reduction, serve in display data descriptive then pulled conclusion. Method use to obtain the validity of data using triangulation sources and triangulation technique.*

*From the result of interview and observation it was discovered that the quality of service of receptionist have a big effect for respondent, from the 5 service dimension (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty) to improve the service for guest. Feedback from guest have a positive response for quality service that given by Edelweiss Hotel staffs based on 5 service dimension (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,Emphaty) that gave to guest.*

*Keywords:Service Quality, Service Dimension, Customer Satisfaction.*



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri perhotelan merupakan salah satu bagian terbesar usaha yang menghasilkan pelayanan jasa. Industri pelayanan jasa yang menyediakan kamar, makanan, minuman, rekreasi dan transportasi bagi para tamu yang memerlukan akomodasi. Usaha perhotelan yang tergolong dalam industri jasa pelayanan memegang peranan penting dalam memenuhi dan memuaskan keinginan yang dibutuhkan tamu. Pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu merupakan hal utama yang tidak dapat dipisahkan dalam usaha perhotelan, agar tamu merasa betah atau nyaman menginap di hotel yang bersangkutan dengan harapan akan menambah lama tinggal atau bahkan merencanakan untuk kembali datang atau menginap di lain waktu. Pelayanan yang memuaskan tamu juga akan menimbulkan citra hotel yang baik di mata tamu.

Perusahaan perhotelan dapat dikatakan berhasil apabila jasa yang disampaikan telah memenuhi atau melebihi yang diharapkan. Oleh karena itu perusahaan jasa perhotelan harus dapat meningkatkan kualitas jasanya, sehingga dapat memuaskan keinginan konsumen. Pada akhirnya dapat menimbulkan loyalitas konsumen, dengan cara membandingkan apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan.

Bagi perusahaan yang berorientasi pelanggan, akan selalu meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga kinerja perusahaan. Kepuasan pelanggan menjadi topik yang cukup penting. Hal ini dapat dilihat dari penyelenggaraan *Indonesian Customer Satisfaction Award (ICSA)* beberapa tahun terakhir yang memberikan penghargaan kepada perusahaan-perusahaan yang mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi konsumen mereka. Dalam industri pariwisata, kualitas sangat penting bagi perusahaan dan konsumen.

Kualitas jasa dapat menjadi salah satu strategi yang penting dalam persaingan. Kualitas jasa dipengaruhi oleh 2 (dua) faktor, yaitu harapan dan kinerja yang dirasakan konsumen. Konsumen akan membandingkan harapan konsumen dan kinerja yang diberikan oleh perusahaan berupa pemberian pelayanan yang memuaskan. Bila harapan terpenuhi oleh pelayanan perusahaan, maka jasa tersebut dikatakan memiliki kualitas yang baik dan akan dapat memuaskan konsumen.

Ada beberapa departemen yang ada di hotel salah satunya yaitu departemen *front office*. Salah satu pusat *front office section* yakni yang ada di *reception section*, yang bertugas untuk menawarkan fasilitas kamar dan untuk negosiasi harga kamar, menganjurkan tamu agar lebih lama menginap, menjelaskan jenis kamar dan fasilitas yang bisa dinikmati tamu, semua itu merupakan tugas resepsionis.

Hotel Edelweis merupakan salah satu hotel yang menjadi tujuan untuk menginap para tamu yang datang. Hotel ini perlu memberikan kualitas j

jasa yang terbaik dan memuaskan tamu yang menginap, terutama kualitas jasa yang ada di bagian kantor depan atau penerima tamu (resepsionis).

Tamu akan mencari resepsionis bilamana menghadapi masalah. Keluhan karena pelayanan maupun fasilitas hotel yang kurang memuaskan pasti dialamatkan ke resepsionis. Bila tamu menghendaki informasi lain tentang sekitar hotel lingkungan kota, bahkan informasi apa saja yang dibutuhkannya, maka sumber utama yang dihubungnya adalah resepsionis.

Resepsionis harus memiliki 3 unsur yaitu, *attitude* atau tingkah laku, perilaku merupakan hasil hubungan antara perangsang dan respon, akhlak seseorang yang biasanya dilakukan berdasarkan hatinya dan menggambarkan sikap bagaimana emosional seseorang yang dapat berubah disebabkan oleh perasaan, keadaan, atau hal yang tidak menyenangkan (Notoatmodjo, 2003:114). *Grooming* adalah penampilan seseorang dari ujung rambut sampai dengan ujung kaki dimulai dari kebersihan tubuh dan kerapihan pribadi, cara berpakaian sampai dengan tutur kata, dan sopan santun (Adi Soenarno, 2006:94). *Knowledge* adalah informasi yang diketahui oleh seseorang melalui pengamatan atau informasi yang diberikan oleh orang lain seperti konsep, teori, data, dan lain-lain (Notoatmodjo, 2003:139).

*Attitude* sangat diperlukan dalam kehidupan sehari-hari, karena harus bersikap sopan santun kepada tamu agar tamu merasa dihormati dan dihargai. *Grooming* atau penampilan sangat berpengaruh dan berdampak dalam pencapaian kinerja pribadi maupun kelompok organisasi. Penampilan atau *grooming* merupakan bagian dari pelayanan pelanggan yang perlu

dicermati dan disikapi oleh perusahaan atau organisasi yang menjual jasa. Sedangkan *knowledge* yang dimiliki oleh seorang resepsionis harus memiliki ilmu pengetahuan yang luas terutama tentang hotel agar ketika tamu bertanya tentang informasi hotel seorang resepsionis bisa memberi tahu dan menjelaskan dengan jelas ataupun rinci.

Atas dasar uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul. "**Pengaruh Kualitas Jasa Resepsionis Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Edelweis Yogyakarta**".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan di resepsionis terhadap peningkatan pelayanan tamu di Hotel Edelweis Yogyakarta?

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan masalah yang ada mengenai kualitas jasa yang dilakukan resepsionis maka dalam penelitian ini difokuskan terhadap pengaruh kualitas jasa resepsionis dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Edelweis Yogyakarta.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang harus dicapai oleh peneliti yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa resepsionis terhadap meningkatkan pelayanan tamu di Hotel Edelweis Yogyakarta.

#### **E. Manfaat Hasil Penelitian**

##### 1. Bagi Peneliti

Agar dapat menambah wawasan peneliti dengan menganalisis langsung dan menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan.

##### 2. Bagi Instansi

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka akan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya di lingkungan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA. Khususnya penelitian yang berhubungan dengan pendidikan, sumber daya manusia dan kinerja.

##### 3. Bagi Perusahaan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, perusahaan dapat meninjau dan mengambil keputusan yang berkaitan dengan kualitas jasa resepsionis dan aspek-aspek dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu hotel.