

SKRIPSI

**“ANALISIS BUFFET SERVICE TERHADAP KEPUASAN
TAMU DI RESTORAN PULO ALOR HOTEL KALABAHI
NUSA TENGGARA TIMUR”**



Oleh

VICTOR BILL YOSEF JATI

NO.MHS: 311100525

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

2018

**“ANALISIS BUFFET SERVICE TERHADAP KEPUASAN
TAMU DI RESTORAN PULO ALOR HOTEL KALABAHI
NUSA TENGGARA TIMUR”**

SKRIPSI



Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Sains Terapan D IV

Oleh

VICTOR BILL YOSEF JATI

NO.MHS: 311100525

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
2018**

**“ANALISIS BUFFET SERVICE TERHADAP KEPUASAN
TAMU RESTORAN PULO ALOR HOTEL KALABAHI NUSA
TENGGARA TIMUR”**



Oleh

VICTOR BILL YOSEF JATI

NO.MHS: 311100525

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dra, Sri Larasati, M. M
NIDN: 0511095401**

**Arif Dwi Saputro, S. S, M.M
NIDN: 0525047001**

**Mengetahui
Ketua Jurusan**

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

BERITA ACARA UJIAN

**“ANALISIS BUFFET SERVICE TERHADAP KEPUASAN TAMU
RESTORAN PULO ALOR HOTEL KALABAHI NUSA TENGGARA
TIMUR”**

Oleh

Victor Bill Yosef Jati

311100525

Telah Dipertanyakan di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal 10 April 2018

TIM PENGUJI

**Penguji Utama : IPutu Hardani HD., S.st., M.Mpar :.....
NIDN: 0506108201**

**Penguji 1 : Dra, Sri Larasati, M.M :.....
NIDN: 0511095401**

**Penguji 2 : Arif Dwi Saputro, S.S, MM :.....
NIDN:0525047001**

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

**Drs. Prihatno, M.M
NIDN : 0519045901**

MOTTO

It always look imposible until it's done

-Nelson Mandela

It doesn't matter how slowly you go as long as you don't stop

-Confucius

Di-masa kau terlahir

orang-orang berlomba menuju masa depan yang cerah

seakan berhak menggenggam dunia yang sangat luas tak terbatas ini dengan
telapak tangan dan ujung-ujung jarinya

Mereka kegirangan, heran, lupa berkedip, lupa menoleh lalu tidak sadar bahwa
mereka hanya memandang satu titik kecil dan melupakan sisa luasnya Semesta

-FSTVLST (Hal-Hal ini Terjadi)

PERSEMBAHAN

Dengan sebuah perjalanan panjang yang diiringi doa, usaha dan semangat yang tak kenal lelah, meski hampir menyerah. Walau terasa berat, namun manisnya hidup justru akan terasah, apabila semua terlalui dengan baik, meski harus memerlukan pengorbanan sementara. Maka sebuah karya dihasilkan ini akan penulis persembahkan untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan ketenangan dan keyakinan dan setiap pertolongannya
2. Mama (Maria Ona Carvallo), Sosok Ibu yang luar biasa yang tak pernah lelah mendoakan dan dengan sabar membimbingku. Terimakasih Tuhan Engkau telah memberikanku seorang Ibu yang luar biasa.
3. Bapak (Jati Lestarius), Sosok Ayah yang Tidak pernah menyerah dalam memberikan nafkah hidup untuk anak-anaknya, selalu memberikan dukungan dan doa tanpa henti.
4. Sanak saudara dan Teman-teman yang selalu mendukung dan mendoakan saya.
5. Almamaterku Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
6. Dan Semua Pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, segala puji syukur atas rahmat-Mu, akhirnya penulisan skripsi dengan judul “Analisis Buffet Service Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Pulo Alor Kalabahi Nusa Tenggara Timur” ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk mencapai gelar sarjana pada program studi Pengelolaan Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya penulisan 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 dalam mewujudkan skripsi ini.

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

1. Ibu Dra, Sri Larasati, M. M sebagai pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan dengan sabar dalam penulisan skripsi.
2. Bapak Arif Dwi Saputro, S. S, M.M sebagai pembimbing II yang telah mengarahkan serta memberikan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu I Putu Hardani HD, S.st, M.Mpar sebagai dosen penguji yang telah berkenan menguji penulis pada sidang pendadaran dan dinyatakan lulus.

4. Bapak Drs. Prihatno, M.M sebagai ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dan dosen pembimbing akademik yang telah berkenan memberikan surat pengantar penelitian, sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian. serta membimbing penulis dalam proses akademik
5. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, MM sebagai Ketua Jurusan yang telah menyetujui dan memberikan dukungan terhadap keberhasilan penulisan skripsi ini.
6. Kepada Pihak Manajemen Hotel Pulo Alor yang telah membantu mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian ditempatnya.
7. Semua pihak yang tdk dapat diucapkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan serta pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 16 April 2018

Vitor Bill Yosef Jati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRACT.....	xiii

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian	4

BAB II

LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori	6
1. Hotel	6
2. Restoran	7
3. Buffet Service	18
4. Kualitas Pelayanan.....	23
5. Kepuasan Pelanggan.....	29
B. Kerangka Pikir	37

C. Penelitian Terdahulu	37
D. Hipotesis	41
BAB III	
METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian	42
C. Populasi dan Sampel.....	42
D. Variabel dan Indikator	43
E. Metode Pencarian Data	45
F. Skala Pengukuran Variabel	46
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
H. Alat Analisis atau Uji Hipotesis	49
BAB IV	
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	54
B. Uji Kelayakan Instrumen (Uji Validitas).....	66
C. Uji Kelayakan Variabel (Uji Reliabilitas)	67
D. Hasil Analisis Data	68
E. Pembahasan.....	75
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran	78
C. Daftar Pustaka.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	58
Tabel 4.2. Usia Responden.....	59
Tabel 4.3. Pekerjaan Responden	60
Tabel 4.4. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden.....	61
Terhadap Variabel <i>Good Food</i>	
Tabel 4.5. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden.....	62
Terhadap Variabel <i>Good Menu</i> <i>Composition</i>	
Tabel 4.6. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden.....	63
Terhadap Variabel <i>Good Hygine</i> <i>Sanitation</i>	
Tabel 4.7. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden.....	64
Terhadap Variabel <i>Good Atmosphere</i>	
Tabel 4.8. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden.....	65
Terhadap Variabel <i>Good Service</i>	
Tabel 4.9. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden.....	66
Terhadap Variabel Kepuasan	
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.12. Hasil Uji t	69
Tabel 4.13. Hasil Uji f.....	72

Tabel 4.14. Koefisien Determinasi.....	73
Tabel 4.15. Hasil Uji Faktor Dominan.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar.2.1 Restoran Formal	8
Gambar.2.2 Coffee Shop/Brasserie	9
Gambar 2.3 Cafeteria/Cafe	10
Gambar 2.4 Canteen	10
Gambar 2.5 Night Club/Super Club	11
Gambar 2.6 Speciality Restoran	12
Gambar 2.7 American Service	13
Gambar 2.8 English Service	14
Gambar 2.9 Russian Service	15
Gambar 2.10 French Service	16
Gambar 2.11 Counter Service	16
Gambar 2.12 Self Service	17
Gambar 2.13 Carry Out Service	18
Gambar 2.14 Kerangka Pikir.....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pulo Alor Hotel	56

ABSTRACT

This study aims to determine how the influence of buffet service to the satisfaction of guests at the restaurant Hotel Pulo Alor Kalabahi East Nusa Tenggara and find out Which indicator buffet service aspects where the most dominant.

In this study the authors used a random sampling technique of 100 respondents at the restaurant Hotel Pulo Alor. The analysis tools used are: Test Validity and Reliability, Descriptive Analysis, Multiple linear analysis.

Test results obtained Fcount value of 33.640 and F table of 2.31 with a significance of 0.000. $F_{count} > F_{table}$ ($33.640 > 2.31$) with a significance value less than 0.05 ($0,000 < 0.05$). Thus it can be concluded that there is significant influence between buffet service with satisfaction in Pulo Alor Restaurant Kalabahi.

The results showed that buffet service positively affect the satisfaction of guests at Hotel Pulo Alor Kalabahi Restaurant. This means that the better the buffet service will increase guest satisfaction, and vice versa if the buffet service decreases it will reduce guest satisfaction. Quality of service has a close relationship with guest satisfaction. Because it will compare between the price they have to pay with what they will get. Guest satisfaction will be created if guests feel that what they are earning is worth or even more than they expect.

Based on Table 4:15, then obtained the results of the dominant factor test is: good service with an effective value of 15.8% and a relative value of 25%. Thus it can be concluded that the dimension of good service (X5) is most influential on the satisfaction of guests at Hotel Restaurant Pulo Alor Kalabahi.

The dominant factor affecting is guest satisfaction at Hotel Pulo Alor Kalabahi Restaurant is indicator of good service. Good service is a service that is so impressive, fun and satisfying, waiters can give suggestions to their guests who lack understanding of their wishes and serve food with quality, polite and friendly service.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh *buffet service* terhadap kepuasan tamu di Restoran Hotel Pulo Alor Kalabahi Nusa Tenggara timur serta mencari tahu Indikator aspek *buffet service* mana yang paling dominan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik random sampling terhadap 100 responden di restoran Hotel Pulo Alor. Alat analisis yang digunakan yaitu: Uji Validitas dan Reliabilitas, Analisis Deskriptif, Analisis linear berganda.

Hasil pengujian diperoleh nilai Fhitung sebesar 33.640 dan F tabel sebesar 2.31 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai F hitung > F tabel ($33.640 > 2.31$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara buffet service dengan kepuasan di Restoran Pulo Alor Kalabahi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa buffet service berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu di Restoran Hotel Pulo Alor Kalabahi. Hal ini berarti dengan semakin baiknya buffet service akan meningkatkan kepuasan tamu, begitu juga sebaliknya jika buffet service menurun maka akan mengurangi kepuasan tamu. Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan tamu. Karena akan membandingkan antara harga yang harus mereka bayarkan dengan apa yang akan mereka dapatkan. Kepuasan tamu akan terbentuk jika tamu merasa bahwa apa yang mereka dapatkan sepadan atau bahkan lebih dari perkiraan mereka.

Berdasarkan tabel 4.15, maka diperoleh hasil uji factor dominan yaitu: good service dengan nilai effective sebesar 15.8 % dan nilai relative sebesar 25%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dimensi good service (X5) yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Restoran Hotel Pulo Alor Kalabahi.

Factor dominan yang mempengaruhi kepuasan tamu di Restoran Hotel Pulo Alor Kalabahi adalah indicator good service. Good service merupakan tata saji dilakukan dengan begitu mengesankan, menyenangkan serta memuaskan, pramusaji dapat memberikan sugesti bagi tamu mereka yang kurang memahami keinginannya dan menyajikan makanan dengan tata saji yang berkualitas, sopan dan ramah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Indonesia merupakan sebuah negara kepulauan yang memiliki daya tarik wisata yang cukup beragam oleh karena itu sektor pariwisata merupakan sektor yang potensial untuk dikembangkan. Bahkan dapat dipercaya sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Sektor pariwisata berkontribusi nyata terhadap penciptaan peluang kerja terkait pada kegiatan atau subsektor pariwisata. Semakin ketatnya persaingan bisnis di Indonesia, maka banyak perusahaan yang tumbuh sebagai perusahaan yang bergerak di sektor pariwisata. Bertambah banyak juga orang-orang berkeinginan untuk melakukan sebuah usaha dan membangun infrastruktur pendukung dengan menawarkan berbagai macam variasi produk maupun jasa.

Sedangkan salah satu subsektor pariwisata yang berkembang pesat dan paling diminati yaitu hotel. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya hotel-hotel yang baru muncul dan dibangun dalam beberapa tahun belakangan ini. Banyak hotel berbondong-bondong untuk membangun dan menawarkan keunggulan masing-masing dikarenakan usaha ini dianggap sebagai usaha yang menciptakan profit besar bagi pemilik usaha.

Sebagai hotel yang baru tumbuh dan berkembang dalam rangka meningkatkan *revenue*, sebaiknya restoran bukan hanya sekedar memenuhi kebutuhan tamu saja tetapi harus bisa menciptakan berbagai jenis pelayanan sehingga keuntungan yang didapat bisa bertahan. Salah satu jenis pelayanan pada pada restoran hotel dengan cara pelayanan secara *buffet*.

Buffet service adalah salah satu tipe dasar pelayanan di ruang makan dimana hidangan secara lengkap dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup yang telah disediakan, ditata, diatur rapi diatas meja *buffet* atau meja prasmanan yang berukuran panjang dan para tamu bebas menentukan serta melayani dirinya sendiri untuk mengambil menu yang disukainya. Sebagian atau keseluruhan tamu dipandu oleh seorang *chef* yang siap berdiri di belakang meja *buffet* selama jamuan makan berlangsung. Pada umumnya pelayanan *buffet* biasanya diatur agar dapat memberikan pelayanan secara cepat. Adapun karakteristik istimewa dari pelayanan ini adalah menyajikan menu secara berurutan dan dihias semenarik mungkin sehingga menggugah selera makan bagi tamu. Restoran yang menyajikan pelayanan ini sebaiknya memiliki variasi menu *buffet* yang dijual. Yang diutamakan dalam buffet adalah kecepatan dan kepraktisan bagi tamu. *Buffet service* juga memberikan pengontrolan porsi makan yang cukup baik. Apapun yang dikeluarkan di meja *buffet* sesuai dengan harga yang dipesan oleh tamu. Dengan adanya model pelayanan secara *buffet* di restoran diharapkan menciptakan sebuah kepuasan bagi tamu yang menikmati. Maka sebagai pengelola manajemen harus mengetahui unsur-unsur apa saja yang menjadi kepuasan bagi tamu ketika tamu menikmati jasa pelayanan secara

buffet. Sehingga dari kepuasan pembeli yang tercipta akan memberikan sebuah keuntungan bagi restoran tersebut.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja produk yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expectations*). Kinerja produk akan memberikan pengaruh terhadap nilai tidak puas, puas dan sangat puas. Dengan latar belakang masalah tersebut mendorong penulis untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul “ANALISIS BUFFET SERVICE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI RESTORAN PULO ALOR HOTEL KALABAHU NUSA TENGGARA TIMUR”

B. Rumusan masalah

Dari latar belakang tersebut, maka penulis dapat mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *buffet service* terhadap kepuasan tamu di Restoran Pulo Alor Hotel Kalabahi Nusa Tenggara Timur.
2. Indikator *buffet service* mana yang paling mendominasi atau berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup penelitian yang terlalu luas, maka peneliti merasa perlu untuk membuat pembatasan masalah yang lebih jelas, spesifik dan terbatas. Dari berapa identifikasi permasalahan yang ditemukan

dalam restoran Pulo Alor Hotel ini maka memberikan batasan masalah. Kepuasan pelanggan berdasarkan pelayanan secara *buffet* ini ditinjau dari lima aspek, yaitu : *good food, good of menu composition, good hygiene and sanitation, good atmosphere, good service* dan kepuasan tamu.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan batasan masalah, maka yang hendak penulis capai adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh *buffet service* terhadap kepuasan tamu di Restoran Pulo Alor Hotel Kalabahi Nusa Tenggara Timur .
2. Untuk mencari tahu Indikator X atau aspek *buffet service* mana yang paling dominan.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
 - a. Untuk menambah pengetahuan di bidang industri perhotelan dan menyesuaikan teori yang diperoleh di lembaga dengan kenyataan yang ada di industri perhotelan.
 - b. Sebagai proses pembelajaran wawasan dalam penelitian yang bersifat ilmiah tentang analisis *buffet service* terhadap kepuasan tamu di Restoran Pulo Alor Hotel Kalabahi Nusa Tenggara Timur.

2. Bagi Industri Perhotelan

- a. Bagi manajemen restoran, akan memberikan masukan bagi sistem pelayanan *buffet* di restoran hotel yang berjalan saat ini serta Akan jauh lebih meningkatkan kepuasan bagi tamu dan menciptakan suatu *profit* bagi restoran.
- b. Bagi karyawan restoran, akan memberikan suatu motivasi atau dorongan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik agar memberikan kepuasan bagi pelanggan.

3. Bagi Lembaga Pendidikan

- a. Sebagai acuan untuk penelitian rikutnya yang berhubungan dengan “*Buffet Service*”.
- b. sebagai acuan dalam mengembangkan ilmu dan metode pengajaran khususnya di bidang perhotelan.