

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN TAMU DI RESTORAN HARRIS HOTEL BATAM CENTER**



Cornelius Edward Rea

311100537

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

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN TAMU DI RESTORAN HARRIS HOTEL BATAM CENTER**

Disusun Oleh :

Cornelius Edward Rea

311100537

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

(Dra. Heni Susilawati, MM)

NIDN :0505026202

(Agus Wibowo SBS, S.SOS, M.Mpar)

NIDN : 0502076901

Mengetahui

Ketua Jurusan Perhotelan

(Hermawan Prasetyanto, S.SOS, M.Mpar)

NIDN :0516057102

**BERITA ACARA UJIAN**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN TAMU DI RETORAN HARRIS HOTEL BATAM CENTER**

Disusun Oleh :

Cornelius Edward Rea

311100537

Telah Dipertanyakan di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada Tanggal : 05 April 2018

Tim Penguji	:		
Penguji Utama	:	Drs. Prihatno, M.M NIDN : 05263125901	(.....)
Pembimbing Utama	:	Dra. Heni Susilawati, MM NIDN : 0505026202	(.....)
Pembimbing Kedua	:	Agus Wibowo SBS, S.SOS, M.Mpar NIDN : 0502076901	(.....)

Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, M.M  
NIDN : 05263125901

## **MOTTO**

**Pergilah dengan keyakinan menuju cita-citamu. Jalanilah hidup yang kau bayangkan.**

**( Harry David Thoreau)**

**Syarat pertama untuk sukses adalah mengembangkan kemampuan untuk focus, menerapkan energy mental serta fisik mengatasi masalah yang dihadapi tanpa menjadi lelah.**

**(Thomas Alva Edison)**

**Sebab Ia menuliskannya kedalaman, hingga kaua mungkin menenggelamkan sesuatu untuk mengukurnya, menyelamlah, sampai ke dasar..Sampai kau menemukan “Kesejatiaan”**

**(Penulis)**

**Salah bukan berarti buruk, buruk bukan berarti salah, kalau tidak mengambil keputusan, kau mungkin hanya akan menjadi seperti pohon, yang lahir, tumbuh dan mati ditempat yang sama**

**(Penulis)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Puji Tuhan, atas rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk :**

- 1. Papa dan Mama, yang telah mendukung saya, memberikan motivasi dalam segala hal serta memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin bisa saya balas dengan apapun.**
- 2. Untuk Mbah Kamit dan Mbah Darmadi serta keluarga besar Tra Demangan yang selalu mendukung saya dan memberikan semangat dan motivasi hingga saya dapat bertahan sampai disini.**
- 3. Adikku Christoforus Rinaldo Rea dan Sepupu Mario Christianus Rugi dan Debbyta Constatia Rea serta Keluarga besar Rea.**
- 4. Sahabat seperjuangan ( Ropindo, Raka , Friza, Hendra , Afrian, Bill Jo, Ramdan, Yohanes Kawak, Alvon , Giovan).**
- 5. Keluarga Besar Adminitrasi Hotel STP AMPTA angkatan 2011-2018 yang telah bersama saya dalam mencapai sesuatu yang terbaik.**

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas rahmat dan karuniaNya hingga penullis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Harris Hotel Batam Center.” Skripsi ini adalah salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan dari program studi Adminitrasi Hotel jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan teima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Heni Susilawati,MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan nasihat dan membimbing saya dalam proses pengerjaan skripsi.
2. Bapak Agus Wibowo SBS, S.SOS, M.Mpar selaku dasen pembimbing II yang telah memberikan nasihat dan membimbing saya dalam proses pengerjaan skripsi.
3. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku dosen pembimbing akademi yang telah memberikan nasehat dan masukan selama masa perkuliahan.
4. Bapak Hermawan Prasetyant, S.ST, M.M.Par selaku ketua jurusan Perhotelan.
5. Seluruh staff serta dosen SekolahTinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan materi-materi pembelajaran selama masa perkuliahan.
6. HARRIS Hotel Batam Center khususnya HRD dan F&B Manager yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian, sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.

7. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan nasehat tanpa henti, baik dukungan moral ataupun material.
8. Seluruh Keluarga Besar Tra Demangan yang selalu memberikan nasihat dan motivasi serta doa .
9. Sahabat dan teman- teman yang saling memberikan semangat dan motivasi.
10. Semua pihak yang saling membantu kegiatan penelitian serta membantu proses pembuatan skripsi ini atas perhatian serta bantuan yang telah diberikan hingga tersusunnya skripsi ini.

Melihat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kelemahan yang perlu diperkuat dan kekurangan yang perlu dilengkapi . karena itu, dengan rendah hati penulis mengharapkan masukan, koreksi dan saran untuk memperkuat kelemahan dan melengkapi kekurangan tersebut.

## ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui : adakah pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Harris Hotel Batam Center. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang berkunjung, makan dan minum di Restoran Harris Hotel Batam Center. Teknik *sampling* dalam penelitian ini adalah *purpose sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian tersebut sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner yang telah diuji validitas dan realibilitas. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis ini adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Tangible berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut terbukti dengan nilai t hitung sebesar 2,299 dengan probabilitas 0,024 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ ) ; (2) Realibility berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut terbukti dengan nilai t hitung sebesar 2,606 dengan probabilitas 0,011 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ ) ; (3) Responsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut terbukti dengan nilai t hitung sebesar 2,293 dengan probabilitas 0,024 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ ) ; (4) Assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut terbukti dengan nilai t hitung sebesar 2,254 dengan probabilitas 0,027 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ ) ; (5) Empathy berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut terbukti dengan nilai t hitung sebesar 2,441 dengan probabilitas 0,017 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ ) ; pengujian secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Harris Hotel Batam Center. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 27,479 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di restoran Harris Hotel Batam Center.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Landasan Teori .....	6
1. Pelayanan .....	6
2. Kualitas Pelayanan .....	7
3. Kepuasan .....	12
4. Restoran.....	17
5. Waiter.....	19
6. Standard Operational Prosedure.....	23
7. Langkah- langkah Dalam Service .....	26
8. Hubungan Pelayanan dengan Kepuasan Tamu .....	32
B. Kerangka Pemikiran.....	34
C. Penelitian Terdahulu .....	36
D. Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN .....	38

A. Jenis Penelitian .....	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
C. Populasi dan Sampel .....	38
1. Populasi .....	38
2. Sampel.....	39
D. Variabel Penelitian .....	39
1. Variabel Independen .....	39
2. Variabel Dependen.....	41
E. Metode Pencarian Data .....	43
1. Observasi.....	43
2. Kuisisioner .....	43
3. Studi Pustaka.....	43
F. Metode Analisis .....	44
1. Regresi Linier Berganda .....	44
2. Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	45
3. Uji t ( Uji Parsial).....	45
4. Uji F ( Uji Serempak).....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	48
1. Sejarah <i>Tauzia Management</i> .....	48
2. Visi, Misi dan <i>Value Tauzia Management</i> .....	49
3. Sejarah Harris Hotel Batam Center .....	50
4. Visi, Misi Harris Hotel Batam Center.....	52
5. Fasilitas Hotel .....	53
6. Struktur Organisasi F&B Service .....	59
7. Tugas dan Tanggung Jawab F&B Service.....	60
B. Hasil Penelitian .....	62
1. Analisis Dekriptif.....	62
2. Uji Validitas dan Realibilitas .....	70
3. Analisis Linier Berganda .....	73
4. Menguji Hipotesis ( Uji tv & Uji F).....	75
C. Pembahasan.....	81
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	36
Gambar 4.1 Tauzia Management .....	48
Gambar 4.2 Harris Hotel Batam Center .....	50
Gambar 4.3 Harris Room .....	53
Gambar 4.4 Harris Cafe and Resto .....	54
Gambar 4.5 Harris Bar .....	55
Gambar 4.6 Unique Meeting Room .....	56
Gambar 4.7 Harrisimo Pizza .....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 <i>Meeting Room Capacities</i> .....	57
Tabel 4.2 Jenis kelamin Responden .....	63
Tabel 4.3 Usia Responden.....	63
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir .....	64
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden .....	65
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tangible.....	66
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Realibility .....	67
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Respsiveness .....	68
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Assurance .....	68
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Emphaty .....	69
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen .....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas .....	72
Tabel 4.14 Analisis Regresi Berganda .....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji t .....	75
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	78
Tabel 4.17 Hasil Koefesien Determinasi ( R Square) .....	79
Tabel 4.18 Hasil Uji Faktor Dominan.....	80

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sosial ekonomi dewasa ini, sebagian besar anggota masyarakat terutama di kota-kota besar lebih banyak menghabiskan waktu dengan melakukan kegiatan sehari-hari di luar rumah. Sehingga sebagai akibatnya, pemenuhan kebutuhan pokok seperti makan dan minum lebih banyak dilakukan di luar rumah, seperti di Restoran yang ada di hotel.

Hotel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang mempunyai tujuan untuk mencari keuntungan (profit). Hotel tidak hanya mengandalkan penjualan dari kamar saja, melainkan banyak *department-department* didalamnya yang saling berhubungan dan saling mendukung antara satu dengan yang lainnya untuk mencapai profit yang diharapkan. *Department* yang menghasilkan profit paling besar selain dari penjualan kamar adalah *Food and Beverage Department*. Karena selain menginap, tamu juga memerlukan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan pokoknya. Bahkan pada saat-saat tertentu pendapatan *F&B Department* dapat melampaui pendapatan dari kamar.

*F&B Department* terbagi menjadi dua bagian yaitu *F&B product* dan *F&B service*. *F&B product* bertanggung jawab atas pembuatan makanan dari bahan mentah hingga menjadi makanan yang siap disajikan kepada tamu. Sehingga

*F&B product* berperan besar pada kualitas masakan. Selain *F&B product* ada pula *F&B service* yang juga tidak kalah pentingnya dalam memenuhi kepuasan tamu (*guest satisfaction*). Pelayanan yang memuaskan kepada tamu sangat berperan dalam peningkatan jumlah tamu yang datang ke hotel. Tamu yang mendapatkan pelayanan memuaskan dari hotel akan selalu mengingat sehingga mereka akan datang kembali untuk menggunakan jasa hotel yang sama.

Dalam menghadapi persaingan di dunia perhotelan, maka ada beberapa dimensi pelayanan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dalam bidang perhotelan, antara lain dimensi *tangible* yang meliputi penampilan gedung interior dan penampilan kualitas karyawan, dimensi *reliability* yang meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, dimensi *responsiveness* yang meliputi kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi *assurance* yang meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan karyawan untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya konsumen, serta dimensi *empathy* yang meliputi rasa peduli dan perhatian yang diberikan karyawan terhadap konsumen. Kelima dimensi ini lah yang disebut *service quality* yang merupakan salah satu alat ukur terhadap kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988).

Ujung tombak dari *F&B service* adalah *waiter* (pramusaji pria) dan *waitress* (pramusaji wanita), karena merekalah yang berhadapan langsung dengan tamu. Dengan kata lain, *waiter/waitress* sangatlah berperan penting

dalam memuaskan konsumen. Seorang *waiter/waitress* haruslah mempunyai pengetahuan yang memadai dalam melayani konsumen, selain itu juga *waiter* dan *waitress* harus memperhatikan *attitude* dan *grooming*, baik itu pengetahuan tentang menu (*menu knowledge*) maupun pengetahuan tentang macam-macam sifat/karakteristik konsumen. Sehingga pada akhirnya seorang *waiter/waitress* dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2000:50). Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145).

Dengan adanya kepuasan dari konsumen inilah maka perusahaan (hotel), khususnya *F&B Department* dapat mencapai target keuntungan (profit) yang besar. Maka dari Latar belakang yang telah dipaparkan di atas penulis dapat

mengambil judul tentang “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI RESTORAN HARRIS HOTEL BATAM CENTER**”.

### **B. Rumusan Masalah**

Dari permasalahan yang tertera pada latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan oleh penulis sebagai berikut :

Apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di restoran Harris Hotel Batam Center.

### **C. Batasan Masalah**

Tingkat kepuasan tamu di restoran tergantung dari banyaknya faktor yang ada, misalnya tentang kualitas makanan, harga, lokasi, variasi menu, atmosfer lingkungan restoran, maupun pelayanan yang diberikan.

Tetapi dalam hal ini, penulis akan membatasi permasalahan yang diteliti hanya pada pelayanan di restoran yang diberikan dalam rangka mencapai tingkat kepuasan tamu.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian yang dilakukan penulis ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di restoran Harris Hotel Batam Center



## **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi hotel yang diteliti, lembaga, dan juga bagi penulis sendiri.

### 1. Manfaat bagi hotel :

Penelitian ini bermanfaat untuk management

- a. Sebagai bahan pertimbangan dan saran yang berguna dalam peningkatan pelayanan kepada konsumen.
- b. Sebagai panutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

### 2. Manfaat bagi lembaga :

- a. Sebagai informasi yang berguna dalam perkembangan industri pariwisata terutama di bidang perhotelan.

### 3. Manfaat bagi penulis :

- a. Menambah pengetahuan di bidang yang diteliti oleh penulis.
- b. Sebagai perbandingan antara ilmu yang di ajarkan di lembaga dengan praktek kerja di hotel yang di teliti oleh peneliti.