SKRIPSI

HUBUNGAN *SEQUENCE OF SERVICE* DENGAN KEPUASAN TAMU DI SHAMBHALA *ALL DAY DINING* RESTAURANT CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA

Oleh :

DIAN RIZKIE BIMO PRAKOSA

NIM : 317 200 323

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN *SEQUENCE OF SERVICE* DENGAN KEPUASAN TAMU DI *SHAMBHALA ALL DAY DINING RESTAURANT* CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA

Oleh :

DIAN RIZKIE BIMO PRAKOSA

NIM : 317 200 323

Telah Disetujui oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. H. Santosa, MM	**Hermawan Prasetyanto, S.ST, S. Sos, MM**
NIDN. 0519045901	NIDN. 0516057102

Mengetahui

Ketua Jurusan Perhotelan

Hermawan Prasetyanto, S.ST, S. Sos, MM

NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

HUBUNGAN *SEQUENCE OF SERVICE* DENGAN KEPUASAN TAMU DI *SHAMBHALA ALL DAY DINING RESTAURANT* CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA

Oleh :

DIAN RIZKIE BIMO PRAKOSA

NIM : 317 200 323

Telah Dipertahankan Di Depan Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal : 19 januari 2019

TIM PENGUJI

PENGUJI UTAMA	: Dra. Nuhareni, EK. M.P.d.	.....
PENGUJI II	: Drs. H. Santosa, MM	.....
PENGUJI III	: Hermawan Prasetyanto, S.ST, S. Sos, MM	.....

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Drs. Prihatno, M.M

NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini ,

Nama : Dian Rizkie Bimo Prakosa

NIM : 317 200 323

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : Hubungan Sequence Of Service Dengan Kepuasan Tamu Di Shambhala All Day Dining Restaurant

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar benar karya saya sendiri, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitakan orang lain kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 19 Januari 2019

Dian Rizkie Bimo Prakosa

MOTTO

Tiga kata yang mujarab digunakan dalam hal apapun

Tolong, Maaf dan Terimakasih

***

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua. (Aristoteles)

***

Dunia ini ibarat bayangan. Kalau kau berusaha menangkapnya, ia akan lari. Tapi kalau kau membelakanginya, ia tak punya pilihan selain mengikutimu. (Ibnu Qayyim Al Jauziyyah)

***

Semakin kau peduli bagaimana dirimu terlihat di hadapan Allah, semakin kau tak peduli bagaimana dirimu terlihat di hadapan manusia. (Yasmin Mogahed)

***

Ilmu pengetahuan itu bukanlah yang dihafal, melainkan yang memberi manfaat.

(Imam Syafi'i)

***

A leader is one who knows the way, goes the way, and shows the way. (John C. Maxwell)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur alhamdullilah, atas segala rahmat dan karunia Allah SWT. penulis ingin mempersembahkan skripsi ini kepada orang orang yang telah hadir dalam kehidupan penulis yang mengilhami, menyayangi serta selalu memberi motivasi dan dukungan atas selesainya skripsi ini

1. Keluarga Besar STP AMPTA beserta *Civitas* Akademika
2. Keluarga besar Cavinton Hotel Yogyakarta
3. Rekan Rekan Study Lanjut STP AMPTA angkatan 2017
4. Istri tercinta Intan Puspita Sari, Ibu tersayang Sugiyanti serta adik adik semua yang sudah memberi motivasi dan dorongan.

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan anugerah dan karunia sehingga skripsi dan penelitian ini bisa terselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung dlam mewujudkan skripsi ini.

Untuk itu ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Bapak Drs. H. Santosa, MM selaku pembimbing satu yang telah sabar dalam membantu memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST,S.Sos,MM selaku pembimbing kedua serta sebagai Ketua Jurusan Perhotelan yang membimbing maupun memberikan pengarahan kepada penulis untuk perbaikan pada skripsi yang disusun penulis
3. Ibu Dra. Nuharani, EK. M.P.d. selaku penguji utama yang senantiasa memberikan masukkan dan kritikan yang bersifat membangun sehingga telah menjadikan motivasi berharga bagi penulis.

4. Bapak T. Prasetyo HA. SE. M.Par. selaku Hotel Manager Cavinton Hotel Yogyakarta yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
5. Kepada seluruh responden yakni tamu yang berkunjung ke Shambhala *All Day Dining Restaurant* Cavinton Hotel yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi dan menjawab segala bentuk pertanyaan dari penulis
6. Kepada teman teman *Study* Lanjut STP AMPTA yang selalu memberikan motivasi dan solusi dalam penyusunan Skripsi ini.

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

Yogyakarta, 19 Januari 2019

Dian Rizkie Bimo Prakosa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....i

HALAMAN PENGESAHAN.....ii

BERITA ACARA UJIAN.....iii

HALAMAN MOTTO.....iv

HALAMAN PERSEMBAHAN.....v

KATA PENGANTAR.....vi

DAFTAR ISI.....ix

DAFTAR TABEL.....xi

DAFTAR LAMPIRAN.....xii

ABSTRAK.....xiii

ABSTRACT……..xiv

BAB I. PENDAHULUAN.....1

A. Latar Belakang.....1
B. Rumusan Masalah.....5
C. Batasan Penelitian.....5
D. Tujuan Penelitian.....6
E. Manfaat Penelitian.....6

BAB II. LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....7

A. Landasan Teori.....7
   1. Sequence Of Service.....7
   2. Pengertian Kepuasan 13
   3. Pengertian Restaurant.....15
B. Hipotesis.....21

BAB III. METODE PENELITIAN.....22

1. Jenis Penelitian.....22
2. Lokasi Penelitian.....22
3. Populasi Dan Sampel.....23
4. Variabel Penelitian.....24
5. Tehnik Pegumpulan Data.....25
6. Alat Analisis.....26

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....31

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....31

B. Hasil Analisa Data Penelitian.....40
1. Deskripsi Data Responden.....40
2. Uji Validitas.....42
3. Uji Reliabilitas.....43
4. Analisa Korelasi Product Momen.....45
5. Uji T.....46
6. Pembahasan.....47

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....48

A. Kesimpulan.....48
B. Saran.....48

DAFTAR PUSTAKA.....50

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert

Tabel 3.2 Interval Koefisien Nilai R

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Tabel 4.4 Uji Validitas

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Penelitian
Lampiran 2	Hasil Olah Data SPSS
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian di Cavinton Hotel Yogyakarta
Lampiran 4	*Fact Sheet* Cavinton Hotel Yogyakarta

ABSTRAK

Dalam skripsi ini penulis mengambil judul tentang " Hubungan *Sequence Of Service* Dengan Kepuasan Tamu Di Shambhala All Day Dining *Restaurant* Cavinton Hotel Yogyakarta". *Sequence Of Service* atau urutan dalam melayani tamu di Restaurant merupakan salah satu kunci untuk menjaga kepuasan pelanggan di restaurant dan juga merupakan salah satu ciri yang membedakan Restaurant dengan warung kaki lima.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah hubungan *Sequence Of Service* Dengan kepuasan Tamu Di Shambhala All Day Dining Cavinton Hotel Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kuantitatif dengan menyebar instrumen (angket) kepada responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang tamu yang dipilih berdasarkan tehnik random sampling pada periode 7 juni samapi 7 juli 2018.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel *Sequence Of Service* berpengaruh terhadap variabel kepuasan tamu. Hal ini ditunjukkan dengan nilai korelasi antara variable X dengan variable Y adalah sebesar 0. 354, mempunyai makna kedua variable berkorelasi rendah dan bersifat positif, artinya ketika *Sequence of service* ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan tamu.

Berdasarkan pengujian hipotesis besarnya nilai T hitung adalah 7.409 sedangkan T table pada taraf signifikan 5% angka kritis dengan responden atau n sebanyak 50, nilainya adalah 1.677 dengan demikian dapat disimpulkan T hitung > T tabel, maka Ha diterima yaitu " Ada hubungan antara antara *Sequence Of Service* dengan kepuasan tamu di Shambhala All Day Dining Restaurant di Cavinton Hotel Yogyakarta.

Kata kunci : *Sequence Of Service*, Urutan Pelayanan, Kepuasan Tamu

ABSTRACT

In this research the author takes the title "Relationship of Sequence of Service with Guest Satisfaction at Shambhala All Day Dining Cavinton Hotel Yogyakarta". Sequence of service or order in serving guests in a restaurant is one of the keys to maintaining customer satisfaction in a restaurant and also one of the characteristics that distinguishes restaurants from street vendors.

The purpose of this research was to find out whether there was a relationship between Sequence of Service and guest satisfaction at Shambhala All Day Dining Cavinton Hotel Yogyakarta. The type of research used is Descriptive Quantitative by spreading instruments (questionnaires) to respondents. The number of samples in this study were 50 guests selected based on random sampling techniques in the period June 7 to July 7 2018.

The results showed that the Sequence of Service Variables influence the guest satisfaction variable. This is indicated by the correlation value between X variable and Y variable which is equal to 0. 354, signify that both variables are low correlated and positive, has a meaning that when Sequence of service is increased it will increase guest satisfaction.

Based on hypothesis testing the value of T count is 7.409 while the T table is at a significant level of 5% critical number with respondents or n of 50, the value is 1,677 so it can be concluded T count > T table, then Ha is accepted that is "There is a relationship between Sequence Of Service and guest satisfaction at Shambhala All Day Dining Restaurant at Cavinton Hotel Yogyakarta.

Keywords: Sequence Of Service, Order of Services, Guest Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sangat dikenal oleh masyarakat, di samping akomodasi komersil lainnya. Usaha perhotelan sekarang ini sudah merupakan suatu industri yang memerlukan sumber dana dan sumber daya manusia dalam jumlah besar, dengan resiko kerugian atau keuntungan yang besar pula.

Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tampa adanya perjanjian khusus.

Pengertian Restoran menurut Marsum (2005 : 7), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minum.

Menurut Endar Sugiarto & Sri Sulartiningrum (2006 : 77) Restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja – meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, berdentingnya bunyi – bunyian

kecil karena persentuhan gelas – gelas kaca, porselin, menyebabkan suasana hidup di dalamnya".

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju, serta perekonomian yang semakin meningkat memberi imbas positif pada masyarakat, seperti peningkatan daya beli. Hal tersebut mendorong tumbuhnya para pelaku bisnis untuk melakukan suatu usaha yang inovatif diberbagai bidang baik di bidang jasa maupun di bidang produk. Salah satu usaha yang memiliki prospek yang cukup menjanjikan oleh para pelaku bisnis adalah bisnis di bidang kuliner.

Perkembangan bisnis kuliner saat ini semakin pesat dan marak. untuk itu konsumen semakin selektif dalam menentukan restoran pilihannya. Para pihak pengelola dituntut untuk lebih memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui kualitas produk dan pelayanan yang baik akan menunjang keberhasilan restoran tersebut dalam meningkatkan intensitas dan loyalitas pelanggan.

Pengelola restoran harus dapat mengetahui kebutuhan, keinginan dan selera dari konsumen sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginannya. Pelanggan akan rela mengeluarkan uang lebih untuk dapat menikmati makanan yang dapat memuaskan mereka tidak peduli harga yang ditawarkan.

Kepuasan pelanggan akan mendorong meningkatnya *profit*, pelanggan yang puas akan bersedia membayar lebih untuk produk yang

diterima. Hal ini tentunya akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan dan kesetiaan pada perusahaan. Pelanggan yang puas biasanya akan melakukan pembelian ulang sehingga berpotensi menjadi pelanggan yang loyal. Kepuasan pelanggan sangat penting demi mempertahankan keberadaan pelanggan tersebut untuk tetap berjalannya suatu usaha.

Untuk itu salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pengelola adalah dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan, karena kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi pengelola restoran. Jika pelanggan merasa puas terhadap apa yang telah diberikan oleh pengelola restoran tersebut, maka terdapat tiga kemungkinan yaitu berminat untuk melakukan pembelian ulang, mereka berminat untuk merekomendasikan apa yang mereka rasakan kepada teman dan saudaranya dan terakhir mereka akan loyal terhadap produk tersebut.

Kesuksesan pengelola restoran dapat dicapai melalui pemfokusan pada kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggan. Menurut Tjiptono (2005:223) Kualitas pelayanan bisa dilihat dari segi *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan dalam membantu dan memberi pelayanan yang cepat), *Assurance* (jaminan layanan), *Empathy* (kemampuan memahami keinginan pelanggan), dan *Tangibles* (tampilan fisik layanan).

Para tamu akan memberikan kesan tersendiri kepada penampilan fisik restoran, seperti lay out restoran, kebersihan restoran, kelengkapan perabot dan penataan ruang makan sebuah restoran. Menciptakan

perlengkapan yang memadai dan alat-alat yang mencukupi adalah faktor yang sangat menunjang bagi keberhasilan usaha restoran. Suksesnya usaha sebuah restoran juga tergantung kepada cara penghidangan berupa pelayanan makanan dan minuman kepada para tamu.

Pelayanan makanan dan minuman adalah salah satu bagian di hotel atau restoran yang memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu hotel atau tamu restoran. Pelayanan makanan dan minuman ini biasa disebut dengan tata hidang atau *Food and Beverages Services*. Bagian ini berhubungan langsung dengan tamu pembeli. Petugas yang bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman disebut Pramusaji (*waiter* atau *waitress*).

Adapun cukupan tugas pramusaji adalah menunggu tamu, menyambut tamu dengan hangat dan bersahabat, mengambil pesana makanan dan minuman, menyajikan makanan dan minuman, membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya. Dengan demikian, pelayanan makanan dan minuman ini dimulai dari persiapan area restoran untuk pelayanan hingga menutup area restoran.

Urutan dalam melayani tamu di sebuah restoran merupakan salah satu kunci untuk menjaga kepuasan pelanggan di restoran. *Waiter* terkadang melupakan atau mengabaikan mengenai urutan pelayanan ini. Seiring dengan restoran yang ramai pengunjung, mereka akan mencari cara yang tepat dan mudah dalam pelayanan. Hal ini tentu dapat berakibat

mengabaikan urutan pelayanan yang sudah menjadi *Standard Operation Procedur*. Dengan diabaikan *Standard Operation Procedur* tersebut maka akan berdampak pada beberapa hal seperti tamu komplain karena menunggu pesanan yang lama atau bisa karena tamu merasa datang dan pesan terlebih dahulu tetapi dilayani terakhir dan malah mendahulukan tamu yang datang terakhir.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis akan melakukan penelitian mengenai " Hubungan *Sequence Of Service* Dengan Kepuasan Tamu di *Shambhala All Day Dining Restaurant* Cavinton Hotel Yogyakarta"

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas dapat diambil rumusan masalah yaitu : adakah Hubungan *Sequence Of Service* Dengan Kepuasan Tamu di *Shambhala All Day Dining Restaurant* Cavinton Hotel Yogyakarta.

C. Batasan Masalah

Untuk membatasi penelitian agar optimal serta fokus maka penulis membatasi penelitian ini pada Hubungan *Sequence Of Service* Dengan Kepuasan Tamu di *Shambhala All Day Dining Restaurant* Cavinton Hotel Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah Hubungan *Sequence Of Service* Dengan Kepuasan Tamu *di Shambhala All Day Dining Restaurant* Cavinton Hotel Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Lembaga

   Sebagai tambahan referensi pengetahuan mengenai Hubungan *Sequence Of Service* Dengan Kepuasan *Tamu di Shambhala All Day Dining Restaurant* Cavinton Hotel Yogyakarta.

2. Bagi Industri

   Penelitian ini bisa menjadi bahan acuan untuk meningkatkan pelayanan restoran melalui *Sequence Of Service* sehingga kepuasan tamu bisa terjaga. Sehingga tamu akan banyak yang kembali lagi ke restoran hal ini dapat menjadi salah satu penyebab secara tidak langsung dengan meningkatnya pendapatan Hotel.

3. Bagi Penulis

   Untuk mengetahui ada atau tidak Hubungan *Sequence Of Service* Dengan Kepuasan Tamu di *Shambhala All Day Dining Restaurant* Cavinton Hotel Yogyakarta.