

**FAKTOR-FAKTOR DOMINAN KUALITAS PELAYANAN YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN TAMU DI RESTORAN
PONDOK BEBEK PADA HOTEL ARBOR BIZ**

TUGAS AKHIR

Laporan Tugas Akhir Ini Dibuat Dan Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Kelulusan Diploma Iii Politeknik Bosowa



Diusulkan oleh :

CAKRA ULPA

01305005

PROGRAM STUDI PERHOTELAN

POLITEKNIK BOSOWA

MAKASSAR

2016

LEMBAR PENGESAHAN

FAKTOR-FAKTOR DOMINAN KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN TAMU DI RESTORAN PONDOK BEBEK PADA HOTEL ARBOR BIZ

Diusulkan Oleh :

CAKRA ULPA (01305005)

LAPORAN AKHIR INI TELAH DISETUJUI DAN DISAHKAN SEBAGAI SALAH SATU
SYARAT KELULUSAN PROGRAM DIPLOMA III POLITEKNIK BOSOWA

Menyetujui,

Pembimbing 1

Pembimbing 2

ANDI AZIZAH RAMADHANI, S.ST.Par

RISKA VERONIKA, S.ST

Mengetahui,

Ka. Prodi Perhotelan

Direktur

DEWI ANDRIANI, S.ST.Par

ALANG SUNDING, M.T

PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cakra Ulpa

Nim : 01305005

Dengan judul : Faktor-faktor dominan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan tamu di restoran pondok bebek pada hotel arbor biz

Menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya penulis sendiri dan bukan merupakan plagiat. Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan bila ternyata dikemudian hari ditemukan pelanggaran kami bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Makassar, Juli 2016

Cakra Ulpa
NIM: 01305005

ABSTRAK

Cakra Ulpa, Faktor-faktor dominan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan tamu di restoran pondok bebek pada hotel arbor biz (dibimbing oleh A. Azizah Ramadhani, S.ST.Par & Riska Veronika, S.ST.Par).

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui apa faktor dominan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan tamu pada Restoran Pondok Bebek di Hotel Arbor Biz. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, yang diukur dengan lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disebarakan kepada 86 tamu restoran pondok bebek. Teknik analisis data yang digunakan adalah mean, untuk mencari rata-rata. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kelima variabel kepuasan tamu sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu di restoran pondok bebek. Sedangkan faktor yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan tamu di restoran ini adalah Responsiveness atau daya tanggap. Dari hasil observasi yang dilakukan pada Restoran Pondok Bebek kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar kepuasan tamu merasa terpenuhi sesuai yang diharapkan.

Kata kunci : Restoran, Kualitas pelayanan (servqual), Kepuasan tamu.

ABSTRACT

Cakra Ulpa, The dominant factors of service quality affecting satisfaction of the guests in the Pondok Bebek restoran at the arbor biz hotel. (Supervised by A. Azizah Ramadhani, S.ST.Par & Riska Veronika, S.ST.Par).

This Research aimed to find out what the dominant factor of service quality influencing guest satisfaction pondok bebek restoran in Arbor Biz Hotel Makassar. The technique of collecting data using questionnaires, as measured by the five dimensions of service quality dimensions consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research instrument used was a questionnaire distributed to 86 guests in Pondok Bebek Restaurant. Data analysis technique using mean, to find the average. The results of this research indicate the five variables guest satisfaction affects the guest satisfaction in Pondok Bebek Restaurant. While most dominant factors that influence the guest satisfaction in this restaurant are Responsiveness. From observation in Pondok Bebek Restaurant, service quality still needs to be improved in order to increase guest satisfaction as expected.

Key Words : Restaurant, Service quality, Service Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis tugas akhir yang berjudul “Faktor-faktor dominan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan tamu di Restoran Pondok Bebek pada Hotel Arbor Biz” dapat diselesaikan.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis mendapat banyak bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Perusahaan Bosowa yang telah memberikan beasiswa penuh dalam masa pendidikan 3 tahun di Politeknik Bosowa.
2. Ucapan rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua dan saudara-saudari penulis yang senantiasa memberikan dukungan, doa dan motivasi yang tiada henti.
3. Melinda Aksa, selaku Ketua Yayasan Aksa Mahmud.
4. Titim Wibawayati, S.Sos, selaku HR & GA Yayasan Aksa Mahmud.
5. Jaja Jamaluddin, selaku Badan Pembantu Harian Politeknik Bosowa.
6. Oka Mahardika, General Manager Hotel Arbor Biz Makassar.
7. Alang Sunding, M.T, Direktur Politeknik Bosowa.
8. Iksan Rauf, S. Kom, selaku Wakil Direktur I Politeknik Bosowa.
9. Isminarti, M.T, selaku Wakil Direktur II Politeknik Bosowa.
10. Dewi Andriani, S.ST.Par, Ketua dan Dosen Prodi Perhotelan Politeknik Bosowa.
11. Anggun Sari Sasmita, S.ST.Par, Wali Kelas dan Dosen Prodi Perhotelan Politeknik Bosowa.
12. Andi Azizah Ramadhani, S.ST.Par dan Riska Veronika, S.ST, Pembimbing Institusi dan Dosen Prodi Perhotelan Politeknik Bosowa.
13. Seluruh Dosen Prodi Perhotelan Politeknik Bosowa.

14. Untuk keluarga besar mahasiswa Politeknik Bosowa, khususnya Program Studi Perhotelan angkatan pertama.

Penulis memahami sepenuhnya bahwa tugas akhir ini tak luput dari kesalahan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dimasa mendatang. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan inspirasi bagi para pembaca untuk melakukan hal yang lebih baik lagi dan semoga tugas akhir penelitian ini bermanfaat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa.

Makassar , Juli 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Roadmap Penelitian	4
2.2 Alur Penelitian	6
2.3 Kajian Teori.....	7
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	12
3.2 Jenis dan Sumber Data	12
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel.....	13
3.4 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil Hotel.....	17
4.2 Restoran	19

4.3 Hasil Dan Pembahasan	21
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	28
5.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA.....	30

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	21
Tabel 1.2 Responden berdasarkan usia	21
Tabel 1.3 Hasil pengolahan kuesioner <i>tangibles</i>	22
Tabel 1.4 Hasil pengolahan kuesioner <i>emphaty</i>	23
Tabel 1.5 Hasil pengolahan kuesioner <i>reliability</i>	24
Tabel 1.6 Hasil pengolahan kuesioner <i>responsiveness</i>	25
Tabel 1.7 Hasil pengolahan kuesioner <i>assurance</i>	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Alur Penelitian	6
Gambar 3.1 Peta lokasi Hotel Arbor Biz.....	12
Gambar 4.1 Struktur organisasi restoran pondok bebek Hotel Arbor Biz.....	19
Gambar 4.2 Diagram Hasil Penelitian	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 : Kuesioner

Lampiran 3 : Data

Lampiran 4 : Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara umum diketahui bahwa hubungan industri perhotelan dengan pariwisata sangat berkaitan dengan erat. Industri perhotelan menjadi salah satu penunjang pendapatan yang mendukung pembangunan sektor pariwisata.

Di dalam sebuah hotel terdapat departemen-departemen yang mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing namun saling berkaitan sehingga struktur di dalam hotel tersebut berjalan dengan baik. Departemen tersebut dibagi menjadi beberapa bagian seperti *Front Office Department*, *Accounting Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department* dan lainnya. Salah satu tujuan hotel adalah memberi pelayanan terhadap tamu agar tamu merasa nyaman dan merasa puas atas pelayanan selama berada di dalam hotel terutama di dalam sebuah restoran.

Di masa sekarang ini telah banyak hotel-hotel yang telah dibangun di Indonesia, terutama di Kota Makassar. Hampir semua hotel memiliki sebuah restoran. Restoran adalah jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial yang mempunyai salah satu tujuan meningkatkan pendapatan hotel. Dengan meningkatnya keberadaan restoran di dalam hotel maupun di luar hotel yang terdapat di Kota Makassar. Maka, semakin ketat pula persaingan untuk mempertahankan konsumen yang telah berkunjung ke restoran.

Salah satu restoran yang ada di Makassar adalah Restoran Pondok Bebek yang berada di Hotel Arbor Biz, Restoran Pondok Bebek cukup dikenal di Kota Makassar, dengan harga makanan yang relatif murah. Tetapi, ada beberapa alasan sehingga restoran tersebut mengalami beberapa kendala, yaitu kurangnya kesadaran karyawan untuk memberikan pelayanan dengan baik terhadap tamu yang berkunjung ke Restoran Pondok Bebek, selain itu ada beberapa keluhan yang terjadi karena kelalaian terhadap penyajian makanannya. Seperti, keluhan

terhadap menu bebek yang disajikan dengan kurang bersih, masih ada beberapa bulu halus bebek yang tertinggal pada saat disajikan pada tamu, serta keluhan karna kurangnya perhatian karyawan untuk merespon kebutuhan tamu, sehingga tamu merasa kurang puas selama berada di dalam Restoran Pondok Bebek.

Maka dari itu, upaya yang dilakukan untuk mengatasi persaingan dengan restoran serta untuk meningkatkan dan mempertahankan tamu pada Restoran Pondok Bebek yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan menimbulkan dampak positif terhadap tingkat kepuasan tamu. Maka dari itu penulis mengambil judul **“Faktor-faktor dominan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan tamu di Restoran Pondok Bebek pada Hotel Arbor Biz”**. untuk mengetahui apa faktor dari kualitas pelayanan tersebut, dan faktor apa yang paling dominan dari kualitas pelayanan dalam Restoran Pondok Bebek.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, permasalahan dalam penelitian ini adalah “Apa faktor dominan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan tamu di Restoran Pondok bebek pada Hotel Arbor Biz”?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah “Untuk mengetahui faktor dominan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan tamu di Restoran Pondok Bebek pada Hotel Arbor Biz”.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan karyawan restoran tentang kualitas pelayanan terhadap dunia kerja.
2. Mengetahui faktor dominan dari kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan tamu sehingga tamu merasa nyaman dan tingkat kunjungan tamu di restoran meningkat.
3. Sebagai referensi bagi karyawan agar dapat meningkatkan pelayanan yang baik di dalam restoran.
4. Penelitian ini dapat menambah wawasan tentang kualitas pelayanan
5. Hasil penelitian dapat dijadikan pengalaman pada saat di dunia kerja

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Roadmap Penelitian

2.1.1 Penelitian Terdahulu

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Dana Solo

Suatu penelitian yang serupa pernah dilakukan oleh Indah Wati pada tahun 2010 [1] dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Dana Solo”. Dengan variabel penelitian yang meliputi penampilan fisik hotel, keterjangkauan lokasi, kondisi fisik, jaminan keamanan, serta pemberi informasi yang benar. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa variabel diatas sangat peting dan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu.

2. Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Inna Dharma Deli Medan

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Royana Maranata I. Manurung pada tahun 2013 [2] dengan judul penelitian “Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Inna Dharma Deli Medan”. Dengan hasil penelitian bahwa produk dan pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan tamu di Hotel Inna Dharma Deli Medan. Tetapi berdasarkan data yang diperoleh pengaruh produk terhadap kepuasan tamu masih kurang signifikan karena produk yang ditawarkan hotel kurang berkualitas dan tidak sesuai dengan keinginan tamunya.

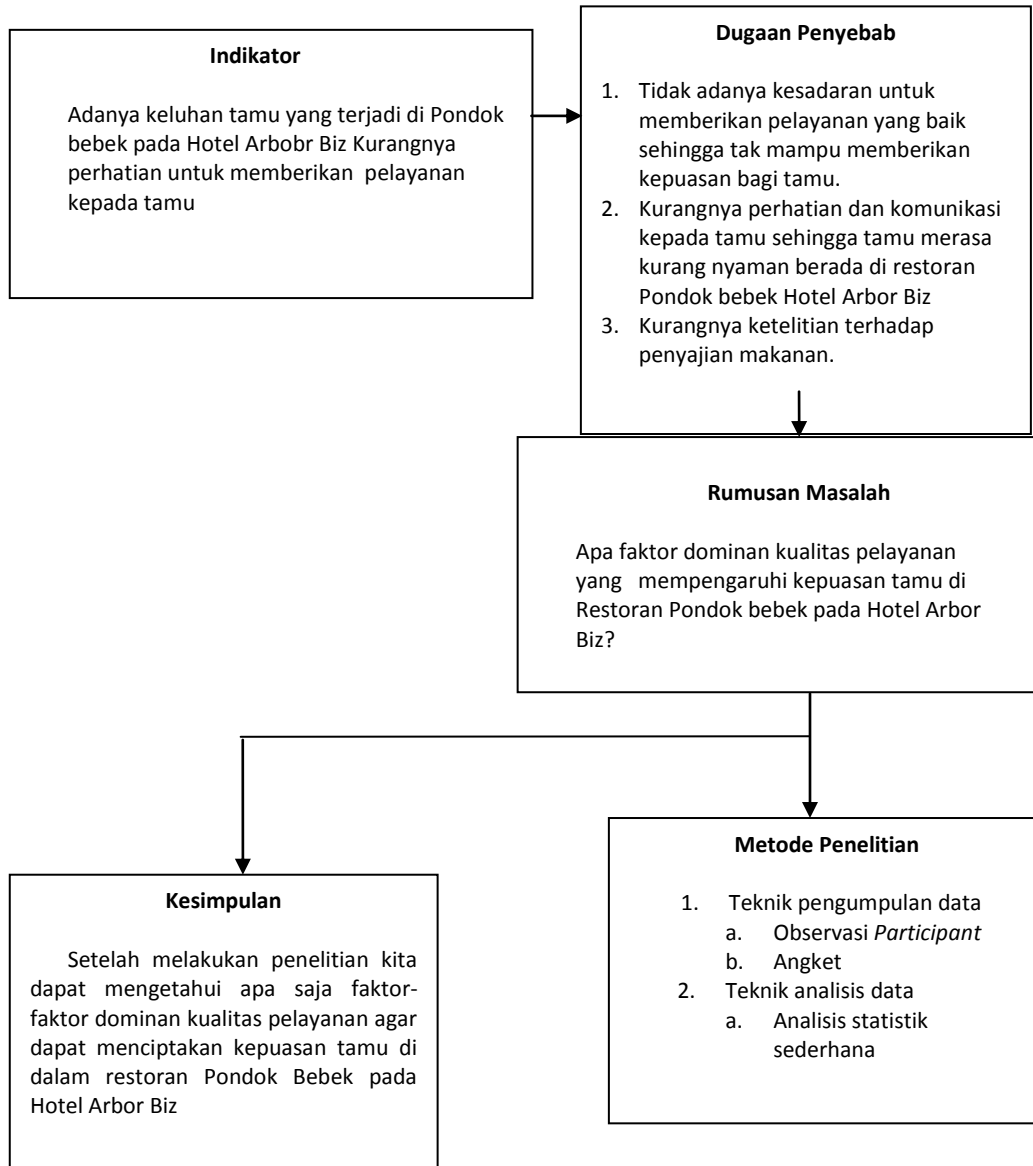
Hotel Arbor Biz merupakan salah satu *green hotel* yang berada di kota Makassar yang mempunyai restoran pondok bebek. Dengan tema hijau pengunjung merasa nyaman dengan lingkungan yang asri. Pengunjung restoran juga tertarik karena dekorasi restoran yang menarik dan tampak asri serta sejuk.

Sehingga Restoran pondok bebek harus memberikan pelayanan yang memuaskan pada tamu, maka dari itu kita harus mengetahui apa saja faktor dominan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu di restoran pondok bebek.

Dalam sebuah restoran bukan hanya variabel diatas yang mampu mempengaruhi kepuasan tamu, tetapi ada hal yang paling penting dan mampu memberikan kepuasan pada tamu, bahkan dapat membuat tamu datang kembali ke restoran, yaitu empati tentang bagaimana pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan. Salah satu yang termasuk empati adalah komunikasi, bagaimana cara berkomunikasi yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga tamu merasa nyaman selama berada di dalam restoran.

2.2 Alur Penelitian

Gambar 2.1 Bagan Alur Penelitian



2.3 Kajian Teori

2.3.1 Restoran

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum. Restoran ada yang berada dalam suatu hotel, kantor maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri. Marsum WA 2005 [3]

Menurut Soekresno 2001 [4], Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional.

Menurut Soekresno 2001 [4], dilihat dari pengelolaan dan sistem penyajian, restoran dapat diklasifikasikan menjadi 2 (tiga) yaitu :

1. Restoran Formal

Pengertian restoran formal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan pelayanan yang eksklusif. Contoh: member restoran, *Gourmet*, *Main dining room*, *Grilled Restoran*, *executive restoran* dan sebagainya.

2. Restoran Informal

Restoran informal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan, dan percepatan frekuensi yang silih berganti tamu. Contoh: *café*, *cafeteria*, *fast food restaurant*, *coffe shop*, *bistro*, *canteen*, *tavern*, *family restaurant*, *pub*, *service corner*, *burger corner*, *snack bar*.

Restoran ini beroperasi di masing-masing hotel tidak selalu sama, baik dari segi kuantitas dan jenis. Hal ini tergantung pada ukuran hotel yang didirikan, kemampuan dan persyaratan yang dikeluarkan oleh pemerintah perusahaan, keberhasilan pelayanan restoran dapat dilihat ketika restoran telah memenuhi aspek-aspek utama yang dapat menentukan keberhasilan operasional pelayanan restoran .

2.3.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Algifari 2015 [5] “Kualitas layanan berhubungan dengan pelayanan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan dan kemampuan perusahaan (organisasi) penyedia pelayanan memenuhi harapan pengguna pelayanan tersebut”.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak bewujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Adapun kualitas layanan, adalah berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaian untuk memenuhi harapan konsumen.

Parasuraman et.al, menyatakan bahwa *metode service quality (SERVQUAL)* [6] menyatakan ada 5 dimensi utama kualitas pelayanan sesuai dengan relatifnya adalah sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
2. Empati (*Emphaty*)
3. Realibilitas (*Reliability*)
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
5. Jaminan (*Assurance*)

1.3.2.1 Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Dalam hal ini penulis mengambil indikator yang disesuaikan dengan keadaan restoran yang berhubungan dengan *tangibles*, yaitu penataan ruang restoran, penampilan karyawan, serta peralatan yang digunakan di dalam restoran.

1.3.2.2 Empati (*Emphaty*)

Empati (*Emphaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para tamunya dan bertindak demi kepentingan tamu, serta memberikan perhatian personal kepada para tamu dan memiliki jam operasi yang nyaman. Dalam hal ini penulis mengambil indikator yang disesuaikan dengan keadaan restoran yang berhubungan dengan *emphaty*, yaitu memperhatikan kebutuhan pelanggan, kesungguhan dalam merespon permintaan pelanggan, serta memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.

1.3.2.3 Realibitas (*Reliability*)

Realibitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Dalam hal ini penulis mengambil indikator yang disesuaikan dengan keadaan restoran yang berhubungan dengan *reliability*, yaitu pelayanan sesuai harapan tamu, patokan harga menu, serta kenyamanan yang dirasakan oleh tamu.

1.3.2.4 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para tamu dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan

kemudian memberikan jasa secara cepat. Dalam hal ini penulis mengambil indikator yang disesuaikan dengan keadaan restoran yang berhubungan dengan *responsiveness*, yaitu informasi tentang promo makanan, penjelasan mengenai menu, serta pengetahuan tentang restoran.

1.3.2.5 Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan tamu terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para tamunya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah tamu. Dalam hal ini penulis mengambil indikator yang disesuaikan dengan keadaan restoran yang berhubungan dengan *assurance*, yaitu kebersihan di dalam restoran, pelayanan dengan sopan santun, keterampilan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan.

1.3.3 Kepuasan tamu

Guest Satisfaction (kepuasan tamu) di dunia perhotelan adalah kepuasan yang dirasakan oleh para tamu, yaitu terpenuhinya kebutuhan dan keinginan akan produk dan jasa layanan makanan dan minuman. Pemahaman terhadap kebutuhan tamu dapat membuka lebar peluang perusahaan untuk menciptakan kepuasan tamu. Beberapa manfaat yang dapat dirasakan karena adanya kepuasan tamu adalah terciptanya hubungan yang harmonis dengan tamu, ada harapan terciptanya loyalitas dan terbentuknya citra yang baik di mata tamu. Krisnhoe winda 2015 [7].

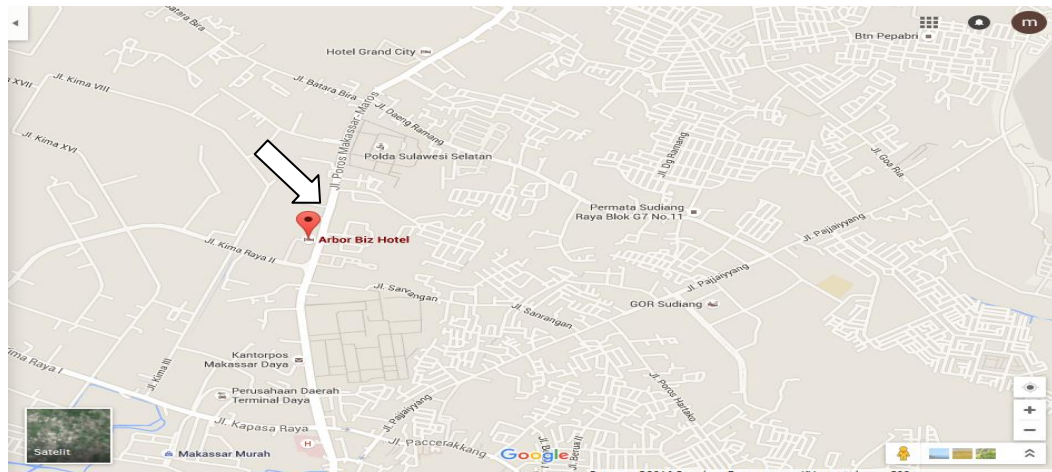
Menurut Kotler dalam Sasongko 2013 [8] *“Satisfaction reflects a person’s judgements of a product’s perceived performance (or outcome) in relationship to expectation”*, yang berarti Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang dari kinerja suatu produk yang dirasakan (atau hasil) yang berhubungan dengan harapan.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Arbor Biz, Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 16 Makassar, Indonesia 90242 dengan melibatkan tamu yang berkunjung ke Restoran Pondok Bebek sebagai responden. Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Maret – Juni. Berikut adalah peta letak lokasi hotel Arbor Biz.

Gambar 3.1 Peta Lokasi Hotel Arbor Biz



Sumber : www.getaroom.com

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono 2008 [9], metode kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang memandang suatu realitas itu dapat diklasifikasikan, konkrit, teramati dan terukur, hubungan variabelnya bersifat sebab akibat dimana data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik.

3.2.2 Sumber Data

Data yang akan digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Umar 2003 : 56 [10], data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan.

Data penelitian yang diperoleh melalui :

- Observasi
- Kuesioner (Daftar Pertanyaan)

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono 2005 : 62 [11], data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan – catatan yang berhubungan dengan penelitian, selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet. Contoh data sekunder misalnya catatan atau dokumentasi perusahaan berupa absensi, gaji, laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, data yang diperoleh dari majalah, dan lain sebagainya.

Data yang digunakan oleh penulis adalah data dari Restoran Pondok Bebek pada Hotel Arbor Biz, data dari internet, dan data referensi lainnya.

3.3 Penentuan Populasi dan Sampel

3.3.1 Pengertian Populasi

Populasi merupakan satuan objek atau subjek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu untuk dipelajari oleh peneliti kemudian ditarik

kesimpulan, Sugiyono 2014 [12]. Dalam hal ini populasi yang dimaksud penulis adalah tamu yang datang ke restoran Pondok Bebek pada Hotel Arbor Biz periode Maret-Mei 2016, sejumlah 600 orang dalam 1 bulan.

3.3.2 Penentuan Sampel

3.3.2.1 Teknik Pengambilan Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling, yaitu Sampling Insidental adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Sugiyono 2014 [12].

3.3.2.2 Rumus Slovin

Rumus slovin dapat digunakan untuk menentukan banyaknya responden pada kondisi dimana sipeneliti mengetahui banyaknya anggota populasi. Rumus untuk menentukan banyaknya responden menggunakan metode Slovin menurut Algifari 2015 [5] ditulis:

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

Keterangan

n = jumlah sampel

N = jumlah total populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Jadi, untuk penentuan sampel yaitu :

$$n = 600 / (1 + 600(10\%)^2)$$

$$n = 600 / (1 + 600(0,1)^2)$$

$$n = 600 / (1 + 600(0,01))$$

$$n = 600 / 1 + 6$$

$$n = 600 / 7 \longrightarrow n = 85,7 \longrightarrow 86$$

3.4 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Secara umum, observasi berarti pengamatan, penglihatan. Sedangkan secara khusus, dalam dunia penelitian, observasi adalah mengamati dan mendengar dalam rangka memahami, mencari jawaban, mencari bukti terhadap fenomena sosial keagamaan (perilaku, kejadian-kejadian, keadaan, benda, dan simbol-simbol tertentu) selama beberapa waktu tanpa mempengaruhi fenomena yang diobservasi, dengan mencatat, merekam, memotret fenomena tersebut guna penemuan data analisis.

Observasi yang digunakan adalah observasi Participant atau berperan serta, dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sugiyono 2014 [12].

2. Angket

Angket / kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya. Pernyataan-pernyataan dalam angket dibuat dengan menggunakan skala Likert dengan

bentuk penilaian tertinggi 5 dan penilaian terendah adalah 1, guna mendapatkan data yang bersifat interval. Sugiyono 2014 [12]

SS	= Sangat setuju	diberi skor	5
S	= Setuju	diberi skor	4
RG	= Ragu-ragu	diberi skor	3
TS	= Tidak Setuju	diberi skor	2
STS	= Sangat Tidak Setuju	diberi skor	1

3.4.2 Teknik Analisis Data

Rata-rata atau Mean merupakan ukuran statistik kecenderungan terpusat yang paling sering digunakan. Perhitungan rata-rata dilakukan dengan menjumlahkan seluruh nilai data suatu kelompok sampel, kemudian di bagi dengan jumlah sampel tersebut. Singgih 2007 [13] dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n}$$

Jika dinotasikan dengan notasi sigma, maka rumus di atas menjadi:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{x} = rata-rata hitung

x_i = nilai sampel ke- i

n = jumlah sampel

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Hotel

4.1.1 Visi Arbor Biz Hotel

Visi Arbor Biz Hotel adalah menjadi market *leader* hotel lokal di Sulawesi.

4.1.2 Misi Arbor Biz Hotel

Misi Arbor Biz Hotel untuk tamu memberikan produk yang khas dan pelayanan yang melebihi harapan para tamu. Misi Arbor Biz Hotel untuk karyawan memberikan kepada karyawan lingkungan kerja yang dinamis dan menantang yang mendorong pertumbuhan pribadi dan *profesionalisme*.

Arbor Biz Hotel bisa dihubungi di nomor telepon 0411-472111 ataupun di 0411-7402273 dengan nomor fax 4721000. Hotel Arbor Biz adalah hotel yang mulai beroperasi pada tahun 2013, hotel ini terletak di Kompleks kima square jalan perintis kemerdekaan 16, Makassar .

4.1.3 Fasilitas hotel

1. Kamar (*room*)

Memiliki 80 kamar dengan 3 (tiga) tipe yaitu :

- a. *Superior* sebanyak 34 kamar, terdiri dari tipe kamar *twin* sebanyak 24 kamar dan tipe kamar *double* sebanyak 10 kamar.
- b. *Deluxe* sebanyak 38 kamar, terdiri dari tipe *twin* sebanyak 12 kamar dan tipe *double* sebanyak 26 kamar.
- c. *Executive* sebanyak 8 kamar, terdiri dari tipe *twin* sebanyak 2 kamar dan tipe *double* sebanyak 6 kamar.

Ketiga kamar tersebut memiliki harga yang berbeda-beda dan memiliki fasilitas *coffee maker, living room, ac, tv, waterheater, shower amenities, free mineral water, guest supplies and free breakfast.*

2. Ruang Pertemuan (*Meeting Room*)

Ruang meeting yang tersedia ada 3 (tiga) ruangan meeting yaitu:

- a. Ruang meeting palma dengan kapasitas 30-40 pax.
- b. Ruang meeting pine dengan kapasitas 40-50 pax.
- c. Ruang meeting banyan dengan kapasitas 120 - 220 pax.

Setiap ruangan meeting memiliki fasilitas free lcd & screen, free standart sound system, free internet, free note pad & pencil dan free mineral water.

3. Fasilitas Lainnya (*Others Facilities*)

Selain kamar dan ruang pertemuan, hotel ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang lain seperti :

- a. WIFI yang gratis di seluruh area Hotel.
- b. IT corner yang terletak di dekat *lobby* dan gratis untuk tamu yang menginap, setiap tamu bisa menggunakan komputer yang dilengkapi dengan jaringan internet.
- c. Transportasi yang bisa digunakan untuk antar jemput tamu ke bandara atau pun tamu yang ingin jalan-jalan ke tempat lain.
- d. *Fitness center* yang dimiliki diperuntukkan buat tamu-tamu yang menginap tanpa dipungut biaya dan juga terbuka untuk umum.
- e. Warung makan pondok bebek yang buka selama 24 jam sehingga tamu bisa pesan makanan kapan pun mereka inginkan.
- f. Mini market yang terletak di samping *lobby* membuat tamu tidak perlu pergi jauh untuk berbelanja.
- g. *ATM center* yang terletak di samping restoran hotel memudahkan tamu untuk setiap transaksi keuangan.

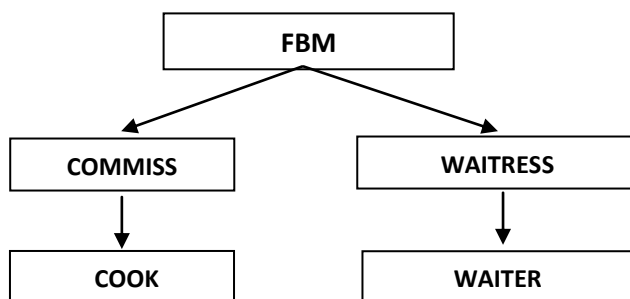
- h. *Laundry* yang buka 24 jam sehingga tamu bisa menggunakan jasa *laundry* kapan pun tamu butuhkan.
- i. Area parkir yang luas.
- j. Spa
- k. *Jualan souvenir*

4.2 Restoran

Arbor Biz Hotel merupakan salah satu *green* hotel yang ada di Makassar, dengan tema hijau hotel terlihat segar dan asri. Hotel Arbor Biz mempunyai restoran yang bernama The Garden Cafe & Resto, tetapi awal Februari 2016, Arbor Biz Hotel Makassar melakukan perubahan pada The Garden Cafe & Resto. Bukan hanya interior, tapi juga konsep dan merek berganti menjadi Restoran Pondok Bebek. Perubahan dilakukan sebagai upaya memberikan pelayanan maksimal kepada customer. Harga yang diberikan restoran terjangkau, untuk bebek diberi harga Rp. 35.000 dan ayam mulai dari Rp 18.000. Restoran Pondok Bebek menyediakan tempat bagi penikmat kopi. Restoran Pondok Bebek melayani *Delivery Service*, dengan minimal pemesanan 5 dos makanan, kita dapat menggunakan *delivery service*.

4.2.1 Struktur Organisasi Restoran Pondok Bebek

Gambar 4.1 Struktur Organisasi F&B Hotel Arbor Biz



Sumber: F&B Hotel Arbor Biz

4.2.2 Job Description Waiter Restoran Pondok Bebek

Adapun job description waiter di Restoran Pondok Bebek adalah sebagai berikut :

1. Memastikan Service yang di berikan kepada tamu sudah sesuai dengan Standart operational Procedure(SOP).
2. Menjaga dan memelihara kelengkapan operastional tetap bersih, rapi dan tidak rusak.
3. Menjalankan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sebelum operasional.
4. Datang minimal 15 menit sebelum jam kerja.
5. Telah berpakaian sesuai SOP (Memakai name tag, badan tidak boleh bau, kuku tidk boleh panjang, rambut kelihatan rapi).
6. Memastikan bahwa area restoran dalam keadaan bersih.
7. Memastikan semua kelengkapan operasional sudah standby saat operasional
8. Selalu dalam posisi stand by di section
9. Menyajikan F&B sesuai dengan SOP.
10. Selalu meng-cek kelengkapan (*chinaware, glassware ,cutleries, dish*) operasional restaurant dalam keadaan bersih.
11. Menghadiri *Briefing*, info – info penting selalu diisi dalam *log-book*.
12. Tidak boleh meninggalkan tempat sebelum melapor ke atasan.

4.3 Hasil Dan Pembahasan

4.3.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Table 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO.	JENIS KELAMIN	JUMLAH	
		Responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	52	60%
2	Perempuan	34	40%
TOTAL		86	100%

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 86 responden, jumlah responden laki – laki lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan. Responden laki – laki sebanyak 52 orang atau 60%, sedangkan responden perempuan sebanyak 34 orang atau 40% dari keseluruhan responden.

4.3.2 Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia

NO	USIA	JUMLAH	
		Responden	Persentase (%)
1	< 23	20	23%
2	24 – 29	29	34%
3	30 – 35	14	16%
4	36 – 40	9	10%
5	> 40	14	16%
TOTAL		86	100%

Keseluruhan responden terbagi kedalam lima distribusi usia, dimana responden paling banyak terdistribusi pada usia kelompok yang kedua, yaitu usia 24 - 29 tahun sebanyak 29 responden atau 34%. Pada kelompok usia yang pertama, yaitu usia 23 tahun ke bawah sebanyak 20 responden atau 23%. Pada kelompok usia yang ketiga, yaitu usia 30 - 35 tahun berjumlah 14 responden atau 16%. Pada kelompok usia yang kelima, yaitu usia 40 tahun ke atas berjumlah 14

responden atau 16%. Pada kelompok usia yang keempat, yaitu usia 36 - 40 tahun ke atas berjumlah 9 responden atau 10%.

4.3.3 Hasil Pengolahan Kuesioner

4.3.3.1 *Tangibles*

Tabel 4.3 Data Pengolahan Kuesioner Variabel *Tangibles*

INDIKATOR	JUMLAH	
<i>Tangibles</i>		
1. penataan ruang restoran sangat tepat	311	959
2. penampilan karyawan menarik	325	
3. peralatan yang digunakan pada restoran telah lengkap	323	

Pada variabel *tangibles* mempunyai jumlah nilai 959, hal ini berarti variabel *tangibles* berada pada peringkat ke 3 dalam faktor yang paling dominan diantara 5 faktor *servqual* yang telah diteliti. Dari hasil indikator pertama yaitu penataan ruang restoran berada pada skor 311, itu menunjukkan bahwa indikator pertama mempunyai nilai lebih rendah dibanding indikator lainnya, sehingga penataan ruang restoran masih harus diperbaiki agar tamu merasa nyaman. Indikator kedua yaitu penampilan karyawan berada pada skor 325, itu menunjukkan bahwa indikator kedua berada pada nilai tertinggi diantara indikator *tangibles* lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa penampilan karyawan di restoran pondok bebek cukup menarik, dan indikator ketiga yaitu penggunaan peralatan berada pada skor 323, dari hasil observasi yang dilakukan, itu menunjukkan bahwa indikator ketiga, peralatan restoran masih perlu dilengkapi.

4.3.3.2 *Emphaty*

Tabel 4.4 Data Pengolahan Kuesioner Variabel *Emphaty*

INDIKATOR	JUMLAH	
Emphaty		
1. karyawan memperhatikan kebutuhan tamu dengan sungguh-sungguh	328	952
2. karyawan memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan anda	328	
3. Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial	296	

Pada variabel *emphaty* mempunyai jumlah nilai 952, hal ini berarti variabel *emphaty* berada pada peringkat ke 5 dalam faktor yang paling dominan diantara 5 faktor *servqual* yang telah diteliti. Variabel *emphaty* mempunyai nilai yang paling rendah diantara variabel lainnya, sehingga karyawan masih sangat perlu meningkatkan pelayanan dari segi *empathy*. Dari hasil indikator peratama yaitu kebutuhan tamu berada pada skor 328, indikator kedua yaitu respon terhadap kebutuhan tamu berada pada skor 328. Indikator pertama dan indikator kedua mempunyai nilai yang sama, sehingga dapat disimpulkan bahwa perhatian karyawan terhadap tamu telah terpenuhi, tetapi masih dapat ditingkatkan lagi agar tercipta kepuasan tamu. Indikator ketiga yaitu pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial berada pada skor 296, dari hasil obsevasi yang dilakukan, itu menunjukkan bahwa ada beberapa tamu yang masih merasa karyawan terkadang melayani dengan melihat status sosial, yang seharusnya karyawan melayani tamu tanpa melihat status sosial agar tamu tidak merasa dibeda-bedakan, agar tercipta rasa kenyamanan serta kepuasan di dalam restoran.

4.3.3.3 Reliability

Tabel 4.5 Data Pengolahan Kuesioner Variabel Reliability

INDIKATOR	JUMLAH	
Reliability		
1. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah sesuai harapan anda	327	955
2. Karyawan memberikan patokan harga menu yang tetap (tidak berubah-ubah)	315	
3. Anda merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan karyawan	313	

Pada variabel *reliability* mempunyai jumlah nilai 955, hal ini berarti variabel *reliability* berada pada peringkat ke 4 dalam faktor yang paling dominan diantara 5 faktor *servqual* yang telah diteliti. Dari hasil indikator pertama yaitu pelayanan sesuai dengan harapan tamu berada pada skor 327, indikator kedua yaitu patokan harga menu yang tetap berada pada skor 315, indikator ketiga yaitu kepuasan dan kenyamanan atas pelayanan berada pada skor 313, dari hasil observasi yang dilakukan ini menunjukkan bahwa tamu masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Sehingga masih perlu ditingkatkan lagi.

4.3.3.4 Responsiveness

Tabel 4.6 Data Pengolahan Kuesioner Variabel Responsiveness

INDIKATOR	JUMLAH	
Responsiveness		
1. Karyawan Memberikan informasi tentang promo makanan di restoran	329	992
2. Karyawan memberi penjelasan mengenai menu ketika ditanya	336	
3. Karyawan mampu menjawab pertanyaan yang sehubungan dengan restoran	327	

Pada variabel *responsiveness* mempunyai jumlah nilai 992, hal ini berarti variabel *responsiveness* berada pada peringkat ke 1 dalam faktor yang paling dominan diantara 5 faktor *servqual* yang telah diteliti. Dari hasil indikator pertama yaitu memberikan informasi mengenai promo makanan berada pada skor 329, indikator kedua yaitu penjelasan mengenai menu berada pada skor 336, indikator ketiga yaitu karyawan mampu menjawab pertanyaan mengenai restoran berada pada skor 327. Ini menunjukkan bahwa pada variabel *responsiveness* telah memenuhi kepuasan tamu jika dibandingkan dengan variabel lainnya, karena pada variabel ini menunjukkan nilai yang paling tinggi diantara variabel lainnya. Dari hasil observasi yang dilakukan, Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* yang paling dominan dari semua variabel.

4.3.3.5 Assurance

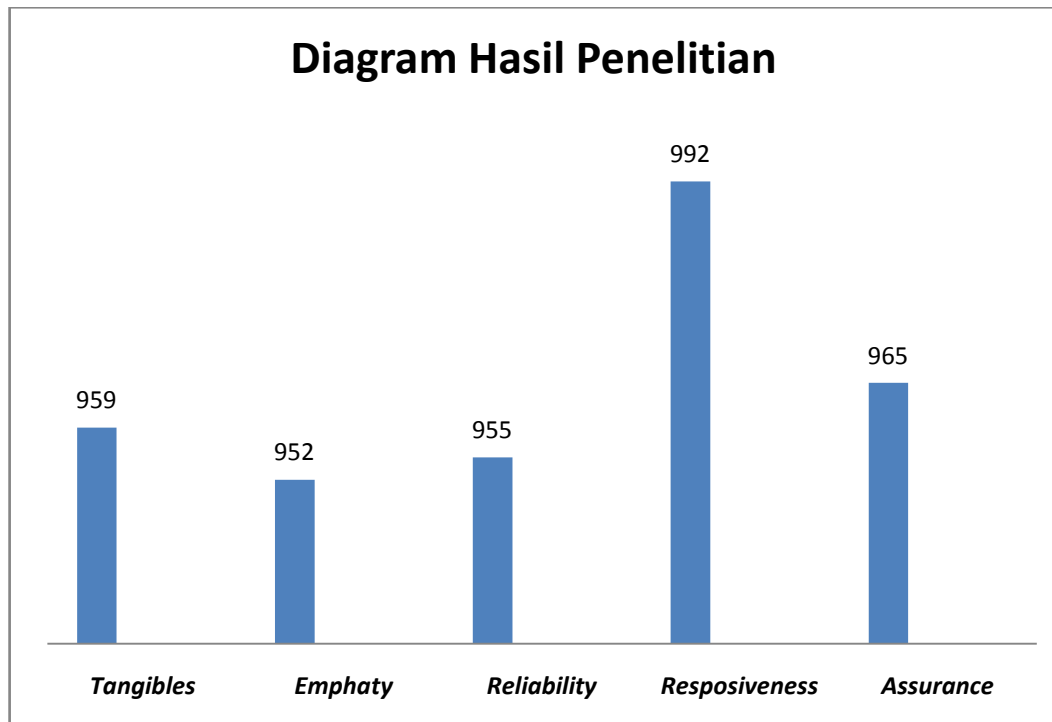
Tabel 4.7 Data Pengolahan Kuesioner Variabel Assurance

INDIKATOR	JUMLAH	
Assurance		
1. Terjamin kebersihannya di dalam restoran	333	965
2. Karyawan memberikan pelayanan dengan sopan santun terhadap anda	342	
3. Karyawan mempunyai keterampilan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan terhadap anda	290	

Pada variabel *assurance* mempunyai jumlah nilai 965, hal ini berarti variabel *assurance* berada pada peringkat ke 2 dalam faktor yang paling dominan diantara 5 faktor *servqual* yang telah diteliti. Dari hasil indikator pertama yaitu kebersihan restoran berada pada skor 333, itu menunjukkan bahwa kebersihan di dalam restoran telah berjalan dengan baik, tetapi kita harus memaksimalkan agar tamu merasa nyaman. Indikator kedua yaitu pelayanan dengan sopan santun berada pada skor 342, itu menunjukkan bahwa karyawan telah memberikan pelayanan dengan baik dan sopan, dan tamu merasa puas dengan pelayanan tersebut. Indikator ketiga yaitu keterampilan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan berada pada skor 290, dari hasil observasi yang dilakukan itu menunjukkan bahwa karyawan masih kurang dalam pengetahuan mengenai restoran.

Dari data yang diperoleh berdasarkan observasi dan penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan, dengan melihat diagram berikut:

Gambar 4.2 Diagram Hasil Penelitian



Dari dari hasil penelitian, dapat dilihat dari diagram di atas, bahwa data yang paling dominan adalah dimensi kualitas pelayanan *Resposiveness*, yaitu dengan nilai tertinggi 992. Dapat dilihat dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para tamu dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Diikuti dengan *assurance* (965), dapat dilihat dari kebersihan restoran, pemberian pelayanan dengan sopan santun, serta keterampilan dan pengetahuan dalam melayani tamu. *Tangibles* (959), dapat dilihat dari penataan ruang restoran, penampilan karyawan, dan kelengkapan peralatan. *Reliability* (955), dapat dilihat dari kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan, dan harga menu yang ditetapkan. Nilai yang terendah berada pada dimensi kualitas pelayanan *emphaty* dengan nilai 952, yang dapat dilihat dari kesungguhan dan perhatian yang diberikan pelayan terhadap tamu.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini beberapa hal yang terkait dengan kepuasan tamu adalah sebagai berikut :

1. Pada variabel *responsiveness* mempunyai jumlah nilai 992, yaitu jumlah nilai tertinggi diantara variabel lainnya.
2. Pada variabel *assurance* mempunyai jumlah nilai 965, yaitu jumlah nilai tertinggi kedua setelah variabel *responsiveness*.
3. Pada variabel *tangibles* mempunyai jumlah nilai 959, yaitu jumlah nilai tertinggi ketiga setelah variabel *responsiveness* dan *assurance*.
4. Pada variabel *reliability* mempunyai jumlah nilai 955, yaitu jumlah nilai keempat setelah *responsiveness*, *assurance*, dan *reliability*.
5. Pada variabel yang terakhir adalah Pada variabel *emphaty* mempunyai jumlah nilai 952, yaitu jumlah nilai terendah diantara 5 dimensi kualitas pelayanan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor dominan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan tamu di restoran pondok bebek pada hotel arbor biz berada pada dimensi kualitas pelayanan *responsiveness*, yaitu kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para tamu dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan.

5.2 Saran

Adapun saran untuk hotel sesuai dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu yaitu sebagai berikut :

1. Lebih memperhatikan penempatan tata ruang di dalam restoran, sehingga terlihat lebih rapi dan tamu merasa nyaman saat berada di dalam restoran.
2. Karyawan harus memperhatikan apa saja yang dibutuhkan oleh tamu dan karyawan harus merespon dengan cepat permintaan apa yang diinginkan oleh tamu, sehingga tamu merasa diperhatikan dan dihargai pada saat berada di dalam restoran.
3. Karyawan harus lebih memperhatikan pelayanan yang baik terhadap tamu, karena pelayanan yang baik akan menentukan kepuasan tamu, sehingga tamu merasa nyaman berada di restoran.
4. Pada kualitas pelayanan *responsiveness* patut dipertahankan, dengan karyawan yang telah memberikan informasi kepada tamu mengenai restoran, maka tamu tidak akan merasa kebingungan pada saat berada di restoran, tetapi karyawan harus meningkatkan pengetahuan serta informasi-informasi tentang restoran, agar ketika tamu menanyakan sesuatu, karyawan mampu menjawab pertanyaan tersebut.
5. Karyawan harus meningkatkan pengetahuan serta mempunyai keterampilan dalam pelayanan terhadap tamu. Serta harus selalu menjaga kebersihan restoran, agar tamu slalu merasa nyaman.
6. Peneliti selanjutnya dapat mengobservasi apa saja penyebab lain dari dimensi kualitas pelayanan selain *responsiveness* sehingga nilai yang didapat *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, dan *assurance* sangat rendah.
7. Di dalam penelitian harus teliti dalam pengambilan data serta pengolahan data sehingga menghasilkan data yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]Wati, Indah. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Dana Solo*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [2]I. Manurung Royana Maranata. 2013. *Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Inna Dharma Deli Medan*. Medan: Universitas Sumatera Utara Medan.
- [3]Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi
- [4]Soekresno. 2001. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [5]Algifari. 2015. *Mengukur Kualitas Layanan*. Yogyakarta: Penerbit Kurnia Kalam Semesta.
- [6]Parasuraman. 2015. *Service Quality*. Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta.
- [7]Pinasti, Krisnhoe winda. 2015. *Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu untuk meningkatkan minat word of mouth*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang
- [8]Sasongko, Felita. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Restoran Ayam Penyet Ria*. Surabaya: Universitas Kristen Petra
- [9]Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- [10]Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- [11]Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- [12]Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- [13]Santoso, Singgih. 2007. *Student Guide Srvic (SPSS)*. Jakarta : Elex Media Komputindo.