

**KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITRESS TIRTA AYU
RESTORAN PADA HOTEL ARYADUTA PEKANBARU**

**By : Fathia Adilla
E-mail : talkfoods@yahoo.com
Conselor : Hj. Syofia achnes**

Department of Administration - Tourism Studies Program
Faculty of Social and Political Science
Riau University
Bina Widya Building Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru
28293– Phone/Fax. 0761-63277

Abstract

This research aims to The serving quality of waiter and waitress of Tirta Ayu restaurant at Aryaduta hotel Pekanbaru.

This research was used quantitative method toexaminated the issues. The sample in this research are 100 people with use accidental Sampling as a method. Meanwhile this research data accumulation technique was used quisionare, observation, and documentation. Questionnaire measuring technique of this reaseach was used Likert Scale, then the data will processing by quantitative method with numeric result that orientations at clear and certain conclusion.

Based on the research that has been done, The serving quality of waiter and waitress of Tirta Ayu restaurant at Aryaduta hotel Pekanbaru was Good.

Keywords: Restaurant, Service of quality, Food And Beverage, Aryaduta Hotel

1. Latar Belakang Masalah

Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan persepsi konsumen (Kothler: 1994).

Hotel Aryaduta Pekanbaru merupakan salah satu hotel berbintang lima di kota Pekanbaru yang berkembang dengan baik dibidang akomodasi jasa dan mempunyai komitmen untuk mengembangkan usahanya dengan maksimal dan menciptakan lingkungan yang mendorong karyawan mengembangkan potensinya. Hotel Aryaduta

Pekanbaru yang terletak di pusat kota Pekanbaru tepatnya di Jl. Dipenogoro 34 ini memiliki karyawan Bagian *Food and beverage service* sebanyak 22 orang. Seorang *F&B service* atau biasa disebut dengan *waiter/waitress* sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) pada Hotel Aryaduta Pekanbaru bertanggung jawab memberikan sambutan dengan baik dan nyaman terhadap tamu, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya. Sebagai *frontliner* diperlukan tenaga kerja yang tepat dan berkualitas pada bagian *food*

and beverage service demi terwujudnya pelayanan prima kepada tamu. Sebagai salah satu hotel berbintang lima di kota Pekanbaru, Hotel Aryaduta Pekanbaru memiliki beberapa outlet terkait pelayanan makanan dan minuman seperti Tirta Ayu restoran, Kayu Api Bistro, Arya Lounge, *Temptation Pastry Shop* dan juga *ballroom* mencapai 1200 *pax*. Selain itu juga terdapat pelayanan *room service* dengan jumlah kamar mencapai 158 kamar.

Ketika peneliti terjun kelapangan peneliti mendapati kurangnya kesadaran karyawan dalam mengemban tugas dan tanggung jawabnya. Karyawan yang saling melempar pekerjaan merupakan masalah yang sering terjadi di lapangan. Terlebih saat karyawan baru sedang bertugas, beberapa karyawan (dalam hal ini karyawan senior) sering melempar pekerjaannya. Ini menjadi kendala dalam satu tim, karena pada dasarnya masing-masing karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada tamu menjadi kurang memuaskan.

Keluhan Tamu Terhadap Pelayanan Waiter Dan Waitress di Hotel Aryaduta Pekanbaru Dan Hotel Grand Jatra Pekanbaru Periode Januari-Juni 2015

No	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan Hotel Aryaduta	Jumlah Keluhan Hotel Grand Jatra
----	---------------	-------------------------------	----------------------------------

		Pekanbaru	Pekanbaru
1	Lambatnya penanganan keluhan konsumen pada waktu waktu tertentu.	8 komplain	5 komplain
2	Kurangnya <i>skill</i> berbahasa asing dalam melayani tamu asing	7komplain	3 komplain
3	Sempitnya ruangan restoran yang membuat tamu tidak nyaman terlebih lagi pada saat <i>breakfast</i> . Tamu merasa kurang nyaman dikarenakan jarak meja satu dengan lainnya terlalu	20komplain	8 komplain

	dekat.		
4	Lambat dalam memberikan pesanan kepada tamu.	12kompl ain	4kompla in
Total keluhan		47kompl ain	20kompl ain

Sumber : Karyawan *Food and Beverage Service* Hotel Aryaduta dan Hotel Grand Jatra Pekanbaru

Dari tabel 1.1 diatas terlihat Hotel Aryaduta memiliki keluhan paling banyak, sempitnya ruangan dan kurang memadainya pelayanan yang dinilai oleh tamu terlebih lagi pada saat makan pagi sebanyak 20 kali dan lambatnya karyawan dalam memberikan pesanan kepada tamu sebanyak 12 kali dibandingkan dengan Hotel Grand Jatra yang hanya memiliki sedikit Komplain.

Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul “**Kualitas Pelayanan Waiter dan Waitress Restoran Tirta Ayu Pada Hotel Aryaduta Pekanbaru**”.

2. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan diteliti oleh penulis adalah sebagai berikut: “Kualitas Pelayanan *Waiter* dan *Waitress* Restoran Tirta Ayu Pada Hotel Aryaduta Pekanbaru”.

3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah-

masalah yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan *waiter* dan *waitress* di restoran Tirta Ayu Hotel Aryaduta Pekanbaru?

4. Batasan Masalah

batasan masalah hanya meneliti pada pelayanan yang dilaksanakan oleh *waiter* dan *waitress* restoran Tirta Ayu Hotel Aryaduta Pekanbaru. Dengan menggunakan teori Berry dan Zeithaml yang disebut *servqual* (*service quality*) yang meliputi 5 dimensi yaitu: *Tangibles, Emphaty, Responsivness, Reliability, Assurance.*

5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan *waiter* dan *waitress* di restoran Tirta Ayu Hotel Aryaduta Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan menjadi bahan masukan bagi pihak Hotel Aryaduta Pekanbaru untuk melakukan perbaikan-perbaikan dan membuat inovasi-inovasi terbaru.
2. Bagi Peneliti
Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan.

6. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Hotel

Menurut *United State Lodging Industry*, hotel dibagi menjadi 4 jenis, yaitu:

1. *Transite Hotel*
2. *Residence Hotel*
3. *Business Hotel*

2.1. Food and Beverage Service

Produk *food and beverage* ialah makanan dan minuman serta termasuk didalamnya adalah rasa, warna, aroma makanan, harga, nama makanan dan minuman, reputasi restoran serta jasa pelayanan dengan keramah tamahan yang diterima guna keinginan pelanggan.

Sedangkan ruang lingkup *food and beverage* Pendit (2004:10) adalah :

1. *Low average check per cover* restoran
2. *Room Service*

2. Restoran

Restoran itu sendiri ialah suatu jenis usaha dibidang jasa pangan yang bertempat disebagian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan, penyajian. Perusahaan restoran meliputi jasa pelayanan makan dan minum kepada tamu restoran sebab usaha pokok dan jasa hiburan didalam bangunan restoran sebagai usaha penunjang yang tidak terpisahkan dari usaha pokok sesuai dengan ketentuan dan persyaratan teknik yang ditetapkan .

3. Pengertian Jasa

Pada dasarnya definisi kualitas jasa terpusat pada upaya pemenuhan keinginan & kebutuhan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk

menyeimbangi harapan konsumen. dengan kata lain ada dua factor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu, *expected service* dan *perceived*. Apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dinilai baik dan memuaskan.

4. Teori Kualitas Jasa

Alat ukur kualitas pelayanan yang disebut *servqual* (*service quality*) merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi konsumen atas kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi (Zeithaml dalam Fandy Tjiptono, 2006: 70), yaitu :

1. *Tangibles* (fisik)
2. *Emphaty* (perhatian)
3. *Responsiveness* (daya tanggap / kesigapan)
4. *Reliability* (keandalan)
5. *Assurance* (jaminan)

5. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu satu kunci mencapai sukses dalam menjual suatu produk. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau turunan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan ialah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani ialah membantu menyiapkan apa yang diperlukan oleh seseorang.

7. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas atau mutu produk perlu mendapat perhatian besar dari pihak manajemen, sebab kualitas mempengaruhi hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan

tingkat keuntungan yang diperoleh perusahaan pada posisi yang kurang menguntungkan. Apabila konsumen merasa kualitas dari suatu produk tidak memuaskan maka kemungkinan besar konsumen tidak akan menggunakan produk, jasa perusahaan lagi.

6. Pengertian Konsumen

Sumarwan (2003) membagi konsumen ke dalam dua jenis, yaitu konsumen individu dan konsumen organisasi. Konsumen individu membeli barang dan jasa untuk digunakan sendiri dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhannya, dalam konteks barang dan jasa yang dibeli kemudian digunakan langsung oleh individu dan sering disebut sebagai pemakai akhir atau konsumen akhir.

8. Kerangka Pemikiran

- Tangible : Ruang yang sempit
- Responsiveness : Penanganan keluhan yang lambat
- Reliability : Lambat dalam mengantarkan pesanan, Kurangnya kemampuan berbahasa Inggris

Meningkatkan jumlah kunjungan

Sumber : prinsip – prinsip Total Quality Service, Fandi F.tjiptono, 1997

7. Metodologi penelitian

Design penelitian

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Pendekatan Kuantitatif, yaitu suatu proses penelitian dan pemahaman

yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.

Kuantitatif adalah dengan cara mengelompokkan data yang disusun sedemikianrupa, kemudian menghubungkannya dengan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi oleh organisasi atau perusahaan sehingga dapat diambil suatu kesimpulan. (Rakhmat, 1999:24).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Hotel Aryaduta Pekanbaru jalan Pangeran Diponegoro No. 24 Pekanbaru, 28116, Riau, Indonesia. waktu pelaksanaan penelitian bulan November 2015 sampai dengan September 2016.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang makan dan minum ke Tirta Ayu Restoran Hotel Aryaduta Pekanbaru pada bulan Januari - Mei 2016. Karakteristik pada populasi ini adalah tamu yang berusia minimal 17 tahun.

Sampel

wanita atau pria yang berusia 17 tahun sampai 41 tahun keatas yang makan dan minum di restoran Tirta Ayu terhitung dari bulan Januari - Mei 2016.

Teknik pengumpulan data sampel yaitu teknik sampling aksidental untuk menentukan jumlah sampel. Berdasarkan banyaknya jumlah sampel maka dapat dihitung dengan rumus Slovin dalam bukunya Umar (1998) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{Ne2+1}$$

n = Ukuran Sampel
 N = Ukuran Populasi
 E = Persen kelonggaran tidak ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau digunakan misalnya 10%.

Dengan jumlah populasi sebanyak 30.233 tamu, maka sampel yang diambil berdasarkan rumus adalah :

$$n = \frac{N}{Ne+1}$$

$$n = \frac{30.233}{30.233(0,01)+1}$$

$$n = \frac{30.233}{303,33}$$

N = 99,67 dibulatkan menjadi 100 orang.

Dari rumus diatas sampel berjumlah 99,67 maka jumlah sampel pada penelitian ini dibulatkan menjadi 100 orang. pengunjung yang berkunjung di Restoran Tirta Ayu Hotel Aryaduta Pekanbaru.

Jenis dan Sumber Data

1. Data primer
2. Data sekunder

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi
2. Kuisisioner
3. Dokumentasi

Operasional Variabel

Vari	Sub	Indikator	Sumbe
------	-----	-----------	-------

able	variable		r
Kualitas pelayanan	<i>Tangibles</i> , Tampilan fisik, seperti peralatan dan hal-hal yang lainnya yang berbentuk atau bersifat fisik.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan karyawan 2. Kondisi meja dan kursi 3. Kondisi peralatan makan dan minuman 4. Kondisi ruangan 	<ul style="list-style-type: none"> • Kuisisioner • Observasi • Dokumentasi
	<i>Emphaty</i> , kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan atau konsumen .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu memahami kesulitan yang sedang dihadapi tamu pada saat makan dan minuman 2. Perhatian pribadi 3. Kepedulian karyawan terhadap ap 	

		<p>kebutuhan tamu</p> <p>4. Mampu memahami dan membantu kebutuhan khusus tamu</p>	
	<p><i>Responsiveness</i>, daya tanggap atau kesiapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.</p>	<p>1. kesiapan terhadap kesulitan tamu</p> <p>2. kecepatan dalam penanganan keluhan</p> <p>3. Kesiapan dalam menangani kebutuhan tamu</p> <p>4. Kecepatan dalam melayani tamu</p>	
	<p><i>Reliability</i>, Kemampuan untuk memberikan jasa atau pelayanan yang dijanjikan dengan</p>	<p>1. Kehandalan karyawan dalam melayani kebutuhan tamu</p> <p>2. Kecep</p>	

	<p>akurat dan terpercaya</p>	<p>atan karya dalam memberikan pelayanan</p> <p>3. Mampu berinteraksi dengan baik dengan setiap tamu</p> <p>4. Memenuhi standar pelayanan</p>	
	<p><i>Assurance</i>, Pengetahuan terhadap produk, kualitas, keramahan, kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen</p>	<p>1. Pengetahuan karyawan terhadap produk</p> <p>2. Tata krama karyawan saat berinteraksi atau saat memberikan pelayanan kepada tamu</p> <p>3. Mampu membuat tamu</p>	

	terhadap perusahaan.	yakin akan berkunjung kembali	
		4. Mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu	

Sumber: Hasil Olahan Penulis Berdasarkan Zeithaml (1996)

Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal oleh karena itu skala pengukuran variabel yang digunakan adalah skala likert. Skala likert dan Jawaban dari kuisisioner tersebut diberi bobot skor :

1. Sangat baik dengan skor 5
2. baik dengan skor 4
3. kurang baik dengan skor 3
4. Tidak baik dengan skor 2
5. Sangat tidak baik 1

Tabulasi perhitungan rentang

Kategori	Interval
Sangat baik	420 – 500
Baik	340 – 419
Kurang baik	260 – 339
Tidak baik	180 – 259
Sangat tidak baik	100 – 179

$$= \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Kategori}}$$

$$= \frac{500-100}{5}$$

$$= \frac{400}{5}$$

$$= 80$$

nilai interval adalah 80

Teknik Anilisis Data

Analisis data menggunakan metode kuantitatif, yaitu metode penelitian dengan cara mengumpulkan, dikelompokkan kemudian disusun agar dapat diteliti berdasarkan teori yang relevan sehubungan dengan masalah yang dibahas kemudian disimpulkan.

Sejarah Singkat Perusahaan

Hotel Aryaduta Pekanbaru adalah hotel berbintang 5 (lima) yang berdiri megah tepat di pusat kawasan pemerintahan dan jantung kota Pekanbaru. Hotel ini telah resmi didirikan sejak 7 Agustus 1997. Hotel Aryaduta Jakarta bernaung dibawah pengelolaan PT. Aryaduta Tbk. yang sekarang di kenal sebagai PT. Lippo Karawaci Tbk. Sampai dengan saat ini Hotel Aryaduta Pekanbaru telah memiliki 158 kamar dimana lantai 8 dan 9 telah telah ditambahkan kembali pada tahun 2002. karyawan juga berhak mempergunakan fasilitas yang ada seperti *mini soccer*, *jogging track* dan *swimming pool*.

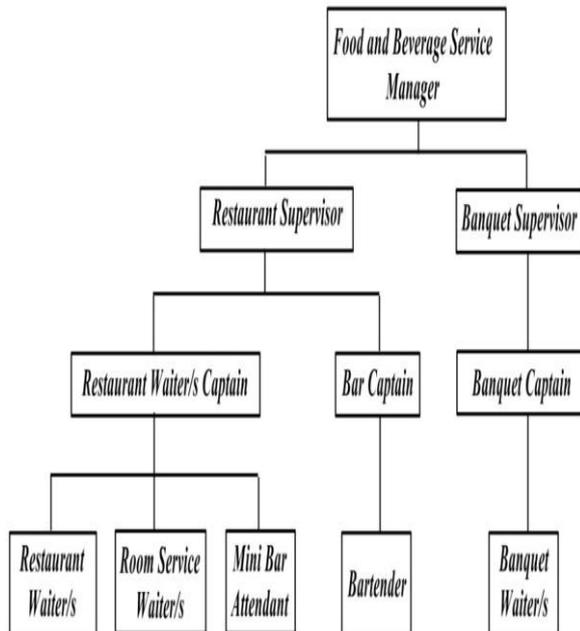
Lokasi Perusahaan

Hotel Aryaduta Pekanbaru beralamat di Jl. Pangeran Diponegoro No. 24 Pekanbaru, 28116, Riau, Indonesia.

Harga Kamar Dan Fasilitas Hotel Aryaduta Pekanbaru

No.	Jenis Kamar	Harga
-----	-------------	-------

		Kamar (Rp)
1	Superior	550.000,-
2	Deluxe	700.000,-



3	Executive Deluxe	850.000,-
4	Business Suite	1.500.000,-

Sumber: *Human Resources Manager Hotel Aryaduta Pekanbaru 2015*

Fasilitas Masing-masing kamar :

1. *Individual Air Conditioning and Lighting Control,*
2. *Multi Channels Satelite Tv,*
3. *IDD Telephone,*
4. *Extensive Mini Bar,*
5. *Hairdryer,*
6. *Coffee and Tea Making Facilities,*
7. *In-Room Safety Deposit Box,*
8. *Electronic Key Card System,*
9. *24-Hour In-Room Dining,*
10. *Smoking/Non Smoking Rooms,*
11. *Bathroom Scale*

12. *High Speed Internet Connection.*

Hotel ini memiliki dua restoran dengan konsep yang berbeda yaitu *Tirta Ayu Restaurant* dan *Kayu Api Bistro.*

Struktur Organisasi *Food and Beverage Service*

Deskripsi Kerja *Food and Beverage Service*

a. *Food and beverage service manager*

1. Bertanggung jawab atas perencanaan, pengarahan, pengawasan, koordinasi dan partisipasi dalam segala bentuk kegiatan pelayanan
2. Untuk secara terus menerus dapat meningkatkan penjualan, pelayanan, kebersihan, dan perawatan.
3. Memberikan pengarahan
4. Mengevaluasi hasil kerja dan metode-metode baru terkait sistem kerja.
5. Melaksanakan tugas – tugas administrasi.
6. Bertanggung jawab penuh terhadap semua bawahan di restoran dan banquet.
7. Menangani masalah yang tidak bisa diatasi oleh bawahan.
8. Menyelenggarakan *training, coaching* dan *mentoring* untuk seluruh karyawan *food and beverage service* Hotel Aryaduta Pekanbaru.
9. Melaksanakan *briefing* dan *meeting* penilaian kerja karyawan.
11. Menciptakan lingkungan kerja yang sehat serta efektif dan efisien.
12. Membuat jadwal kerja dan *log inventory* peralatan *food and beverage service*
13. Menganalisa keluhan dari tamu

- b. *Restaurant Supervisor*
1. Membantu manager dalam menjalankan tugasnya.
 2. Membantu dalam pembuatan *schedule* (jadwal kerja) karyawan.
 3. Bertanggung jawab dalam jalannya operational kerja restoran
 4. Bertanggung jawab atas kelancaran oprasional Membantu
 5. Mempertanggung jawabkan semua tugas kepada atasannya.
 6. Mengontrol dan mengkoordinasikan
 1. Membuat serta mengajukan anggaran untuk menambah sarana
- g. *Restaurant Waiter/s*
1. Melayani tamu sesuai dengan SOP
 2. Menerima dan menyapa setiap kedatangan tamu
 3. Menghantarkan, mencarikan tempat duduk
 4. Mengambil peralatan dan perlengkapan
 5. Mencatat dan menyajikan pesanan tamu.
 6. Membersihkan peralatan
 7. Menyiapkan station dengan baik.
 8. Melaksanakan *table set-up* dan *table clear-up*.
 9. Bertanggung jawab kepada head waiter.
 10. Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian area kerja dan bar.
 11. Bertanggung jawab atas inventaris peralatan dan perlengkapan pelayanan.

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	60	60%
2	Perempuan	40	40%
Total		100	100%

Sumber : data olahan 2016.

Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	SMA / SMK	23	23%
2	Diploma III	21	21%
3	S1	26	26%
4	S2	30	30%
Total		100	100%

Sumber : data olahan 2016

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	15-19 tahun	4%	4%
2	20-24 tahun	16	16%
3	25-29 tahun	30	30%
4	>30 tahun	50	50%
Total		100%	100%

Sumber: pengolahan data primer 2016

Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah

No	Asal daerah	Jumlah	Persentase
1	Pekanbaru	40	40%
2	Luar Pekanbaru	60	60%
Total		100	100%

Sumber: pengolahan data 2016

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

N O	Pekerjaan	Ju mlah	Persentas e(%)
1	Mahasiswa	5	5%
2	PNS	45	45%
3	Pegawai swasta	35	35%
4	Pengusaha	15	15%
Total		100 %	100%

Sumber: pengolahan data 2016

Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

No	Frekuensi kunjungan	Jumlah	Persentase (%)
1	1-4	16	16%
2	5-9	59	59%
3	>10	25	25%
Total		100	100%

Sumber : pengolahan data 2016

Tanggapan reponden tentang pelayanan karyawan Tirta Ayu Restoran Aryaduta Pekanbaru

4.3.1 Tangible

N o	Indikat or	S B	B	K B	T B	S T B	Per sen tase
1	Penam pilan karya wan	1 5	1 7	5 0	9	9	100 %
2	Kondi si meja dan kursi	3	2 9	3 1	1 9	1 8	100 %
3	Kondi si peralat an makan dan minum	2	5 0	3 8	5	5	100 %
4	Kondi si ruanga n	7	1 0	5 8	1 5	1 0	100 %

Sumber : data olahan 2016

Dari 100 responden yang berasal dari masing masing indikator menyatakan bahwa banyak responden yang menyatakan penampilan karyawan Tirta Ayu restoran kurang baik, yaitu sebanyak 50% responden. Kondisi meja dan kursi Tirta Ayu restoran kurang baik, yaitu sebanyak 31% responden. Kondisi peralatan makan dan minum Tirta Ayu Restoran baik, yaitu sebanyak 50% responden. Dan sebanyak 58% responden yang menyatakan kondisi ruangan Tirta Ayu restoran kurang baik.

4.3.2 Emphaty

No	Indikator	S	B	K	T	S	Perse
		B	B	B	B	T	ntase
						B	
1	Mampu memahami kesulitan yang sedang dihadapi tamu pada saat makan dan minum	5	40	45	10	-	100%
2	Perhatian pribadi	-	45	20	25	10	100%
3	Kepedulian karyawan terhadap kebutuhan tamu	19	45	25	25	-	100%
4	Mampu memahami dan membantu kebutuhan khusus tamu	-	75	25	68	-	100%

Sumber : data olahan 2016

Dari 100 responden yang berasal dari masing masing indikator menyatakan bahwa kemampuan karyawan dalam memahami kesulitan yang sedang dihadapi tamu pada saat makan dan minum kurang baik, yaitu sebanyak

45% responden. Perhatian pribadi mendapatkan penilaian baik dari responden yaitu, sebanyak 45%. Kepedulian karyawan terhadap kebutuhan tamu, baik, yaitu sebanyak, 49%. Kemampuan memahami dan membantu kebutuhan khusus tamu dinyatakan tidak baik oleh sebagian responden yaitu sebanyak 68%.

4.3.4 Responsiveness

No	Indikator	S	B	K	T	ST	Perse
		B	B	B	B	B	ntase
1	kesigapan terhadap kesulitan tamu	-	70	60	33	-	100%
2	kecepatan dalam penanganan keluhan	-	60	10	80	4	100%
3	Kesiapan dalam menangani kebutuhan tamu	-	20	21	49	10	100%
4	Kecepatan dalam melayani tamu	-	20	30	30	20	100%

--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber : data olahan 2016

Dari 100 responden yang berasal dari masing masing indikator menyatakan bahwa kesigapan karyawan terhadap kesulitan tamu kurang baik , yaitu sebanyak 60% responden. Kecepatan dalam penanganan keluhan tidak baik yaitu sebanyak, 80% responden. Kesigapan dalam menangani kebutuhan tamu tidak baik yaitu sebanyak 49% responden. Kecepatan dalam melayani tamu tidak baik yaitu sebanyak 30% responden.

4.3.5 Reliability

No	Indikator	S	B	K	T	S	Persentase
1	Keandalan karyawan dalam melayani kebutuhan tamu	-	50	20	24	6	100%
2	Kecepatan karyawan	-	29	57	3	11	100%

	dalam memberikan pelayanan						
3	Mampu berinteraksi dengan baik dengan setiap tamu	-	40	28	20	12	100%
4	Memenuhi standar pelayanan	-	50	18	16	16	100%

Sumber : data olahan 2016

Dari 100 responden yang berasal dari masing masing indikator menyatakan bahwa keandalan karyawan dalam melayani kebutuhan tamu baik yaitu sebanyak 50% responden. Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan dinyatakan kurang baik yaitu sebanyak 57% responden. Kemampuan karyawan dalam berinteraksi dengan tamu

dinilai baik yaitu sebanyak 40%. Kemampuan karyawan dalam memenuhi standar pelayanan dinilai baik yaitu sebanyak 50%.

4.3.6 Assurance

No	Indikator	S	B	K	TB	STB	Persentase
1	Pengetahuan karyawan terhadap produk	-	75	19	4	2	100%
2	Tata krama karyawan saat berinteraksi atau saat memberikan pelayanan kepada tamu	-	50	20	15	15	100%
3	Mampu membuat tamu	1	47	10	20	22	100%

	yakin akan berkunjung kembali						
4	Mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu	2	50	10	21	17	100%

Sumber : data olahan 2016

Dari 100 responden yang berasal dari masing masing indikator menyatakan bahwa pengetahuan karyawan terhadap produk baik yaitu sebanyak 75% responden. Tata krama karyawan saat berinteraksi atau saat memberikan pelayanan kepada tamu baik yaitu sebanyak 50% responden. Kemampuan karyawan meyakinkan tamu akan berkunjung kembali 47% responden. Mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu 50% responden.

Rekapitulasi Tanggapan Responden

	Variabel	Indikator	Skor
Kua	Tangibles	P1	322
		P2	280
		P3	339
		P4	293
		Rata -	1.23

lit as P el ay an an W ai te r D an W ai tr es s		rata skor	4
	Emphaty	P1	342
		P2	300
		P3	326
		P4	239
		Rata - rata skor	1.207
	Reliabilit y	P1	274
		P2	218
		P3	250
		P4	250
		Rata - rata skor	992
	Responsi veness	P1	314
		P2	304
		P3	296
		P4	301
		Rata - rata skor	1.215
	Assuranc e	P1	367
		P2	308
		P3	286
		P4	301
		Rata - rata skor	1.262
Jumlah rata - rata skor			

Sumber : pengolahan data primer 2016

9. Upaya – upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan

- a. Meningkatkan kemampuan karyawan tentang pelayanan
- b. Selalu menyesuaikan diri dengan pengunjung , tidak kaku , ramah , sopan dan memberikan kesan yang baik kepada pengunjung.
- c. Memenuhi standard sdm ,
- d. Memberikan pelatihan-pelatihan
- e. Melakukan briefing
- f. Melakukan observasi

Kesimpulan

Berdasarkan tabel 1.35 di atas, diketahui kualitas pelayanan Kualitas pelayanan waiter dan waitress restoran Tirta Ayu pada Hotel Aryaduta Pekanbaru Baik. skor masing masing variabel, yaitu Tangibel 308,5. Emphaty 301,75. Reliability 248. Responsiveness 303,75. Assurance 315,5.

Saran

1. pelatihan kualitas pelayanan kepada seluruh waiter dan waitress
2. Meningkatkan kemampuan karyawan tentang pelayanan.
3. Selalu menyesuaikan diri dengan tamu, tidak kaku, ramah, sopan
4. Selalu melakukan koordinasi yang baik antara karyawan dan pimpinan.
5. Memenuhi sumber daya manusia
6. Memberikan pelatihan – pelatihan
7. Melakukan briefing
8. Melakukan observasi
9. Meningkatkan kondisi sarana dan prasarana