

# **KUALITAS PELAYANAN WAITER DI HOTEL ALPHA PEKANBARU**

**Oleh: Ryanson Christian Gultom**

**Pembimbing: Mariaty Ibrahim**

**Email : ryansonchristian123@gmail.com**

**Hp : 082387093088**

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Pariwisata

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293

Telp/fax. 0761-63277

## **ABSTRACT**

*The purpose of conducting this research is to know the service quality at Alpha Hotel Restaurant Pekanbaru. This research uses quantitative methode. Quantitative research is a systematic scientific study of parts and phenomena and their relationship. In this case the quality of service is good determine the development of restaurants in addition to food and beverages as a product offered. Alpha Hotel Restaurant Pekanbaru is a restaurant that has a quality service that has not been in accordance with the expected so that caused a lot of complains from guests. Based on the results of research that has been done responses of respondents stated that of the five dimensions of service quality to get good results from every guest who visit and who stay, the more dominant dimensions is the tangible dimension.*

**Keywords : Restaurant, Service Quality, Waiter.**

## Latar Belakang Masalah

Dunia pariwisata semakin pesat perkembangannya tidak hanya di kota-kota yang menjadi daerah tujuan wisata utama. Akan tetapi juga di kota-kota yang menjadi alternatif seperti kota Pekanbaru, akibat perkembangan tersebut adalah munculnya industri-industri pariwisata yang menopang kehidupan pariwisata seperti hotel dan restoran. Kondisi ini sudah tentu berdampak kepada munculnya persaingan diantara industri-industri tersebut. Menghadapi persaingan yang demikian ketat tersebut maka industri pariwisata harus siap menghadapi kondisi demikian, agar tidak terpuruk dan mengalami kemunduran dalam bidang usahanya. Salah satu aspek penting dalam upaya untuk tetap eksis menghadapi persaingan adalah dengan menyediakan tenaga kerja yang handal dan professional.

**Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Konsumen**

**Tahun 2014 – Tahun 2016**

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2014	15.360
2	2015	12.923
3	2016	10.230

*Sumber :Restaurant Hotel Alpha Pekanbaru*

Dapat dilihat pada tabel diatas jumlah kunjungan dalam tiga tahun terakhir di Hotel Alpha Pekanbaru mengalami naik turun akan jumlah kunjungan konsumen. Oleh sebab itu dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti tata cara kerja karyawan yang kurang maksimal, serta kurang adanya kerjasama antar sesama karyawan yang menyebabkan naik turunnya jumlah kunjungan konsumen.

Seiring dengan tujuan utama hotel, yaitu pencapaian pendapatan yang optimal, restoran merupakan salah satu fasilitas yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam pelayanan makanan. Restoran adalah salah satu sarana untuk melaksanakan Food Service Industry atau bagian dari akomodasi pariwisata yang berperan memenuhi kebutuhan wisatawan atau customer.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang masalah diatas maka penulis mencoba membuat perumusan masalah sebagai berikut: Bagaimanakah kualitas pelayanan waiter di Hotel Alpha Pekanbaru?

## 1.3 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan waiter di Hotel Alpha Pekanbaru?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan?

## 1.4 Batasan Masalah

Untuk tidak melebar serta tidak membahas berbagai hal lainnya dan untuk mempermudah penelitian dan memungkinkan tercapainya hasil yang baik. Maka permasalahan yang dikaji dibatasi pada ‘‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Waiter di Hotel Alpha Pekanbaru’’ dan lebih membahas tentang: kualitas, pelayanan di Hotel Alpha Pekanbaru.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan waiter di Hotel Alpha Pekanbaru

### TINJAUAN PUSTAKA

#### a. Pengertian Kualitas

Kualitas sangat berhubungan dengan pemasaran jasa berikut pengertian pemasaran jasa menurut Lam, Hair dan McDaniel (2007) mendefinisikan jasa sebagai hasil dari usaha penggunaan manusia dan mesin terhadap sejumlah orang atau objek. Jasa meliputi suatu perbuatan, suatu kinerja, atau suatu upaya yang tidak bisa diproses secara fisik.

#### b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan pengertian pelayanan dalam kamus umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kotler (2011), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadipranata (2011) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan diluar tugas pokok (job description) yang diberikan kepada konsumen, nasabah, dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

#### c. Pengertian Waiter

Waiter berdasarkan tugasnya adalah menyajikan makanan dan minuman di restaurant dan termasuk dalam penyiapan alat-alat hidang, serta mengatur meja dan memasang taplak meja dan lain-lain.

#### d. Manajemen Kualitas Pelayanan

Ketika pelanggan mempunyai suatu urusan/keperluan pada sebuah organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta, ia akan merasa senang atau tidak senang saat dilayani oleh karyawan, jika pelanggan merasa senang dilayani oleh karyawan tersebut, maka pelayanan karyawan sangat memuaskan atau pelayanan karyawan berkualitas. Sebaliknya, ketika pelanggan merasa dirugikan oleh karyawan akibat pelayanan yang buruk, tidak ramah dan tidak sopan maka dapat dikatakan pelayanannya tidak berkualitas.

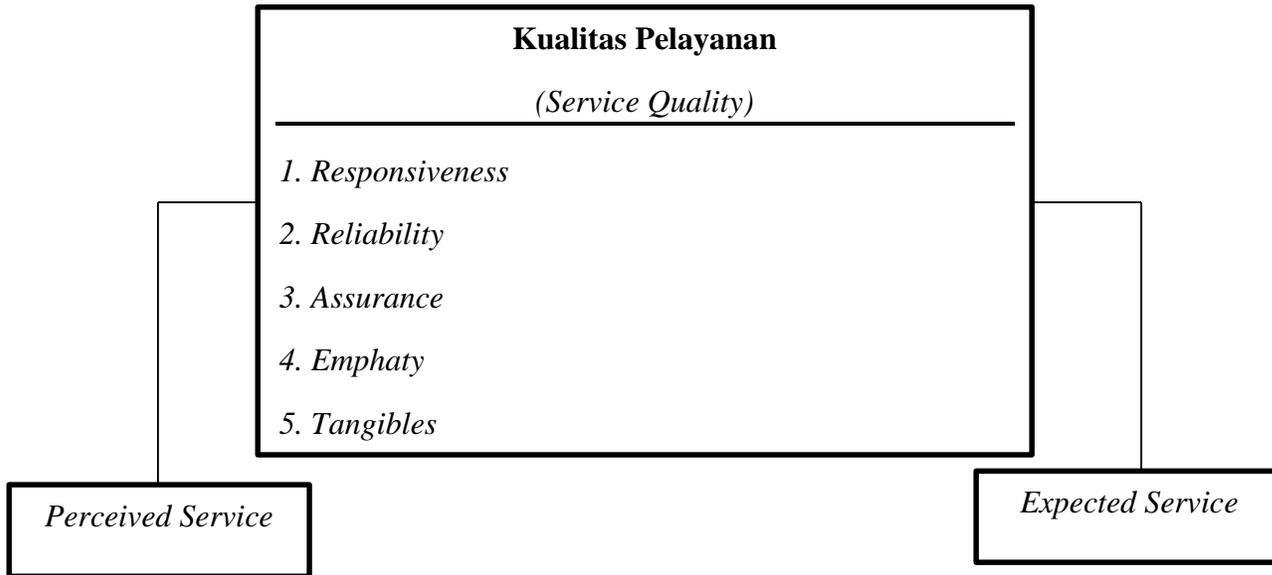
#### e. Pengertian Restoran

Menurut Powers (2009), Restoran adalah setiap tempat umum yang khusus menjual makanan untuk dikonsumsi di suatu tempat.

Dari beberapa narasumber pustaka ditemukan beberapa definisi restoran yaitu sebagai berikut:

- a. Menurut Walker (2009), Restoran adalah salah satu tempat dimana pengunjung dapat menggunakan alat indra untuk menikmati pelayanan tertentu.
- b. Menurut Ninemeier dan Hayes (2006), Restoran adalah suatu operasi layanan makanan dan minuman yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk di dalamnya adalah penjualan makanan/minuman kepada individu-individu dan tamu-tamu dalam kelompok kecil.
- c. Menurut Soekresno (2010), Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman bagi umum dan dikelola secara profesional.

## Kerangka Pemikiran



## METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

#### a. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Hotel Alpha Pekanbaru di jalan H. Imam Munandar, Simpang Sudirman No 17, Pekanbaru, Riau, Telp (0761) 20168, Website: [www.alpha.id](http://www.alpha.id)

#### b. Jadwal Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan selama empat bulan dalam rentang waktu Mei – Juli 2017.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek dan obyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Elta Mamang Sanadji dan Sopiah: 2010). Populasi di ambil kepada konsumen yang makan dan minum di restoran Hotel Alpha Pekanbaru pada bulan April sampai dengan bulan Juni 2017.

## **b. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Elta Mamang Sanadji dan Sopiah: 2010). Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel di ambil secara kebetulan atau accidental sampling yang dijumpai pada waktu penelitian di jadikan responden sebagai sumber data. Dengan adanya keterbatasan waktu dan biaya maka penulis mengambil 100 orang responden sebagai sampel dalam penelitian ini.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

Data primer merupakan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber asli dan tidak melalui perantara (Etta Mamang Sanadji & Sopiah: 2010). Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil dari wawancara dan penyebaran kuesioner yang dilakukan langsung oleh peneliti pada tamu.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang merupakan hasil pengumpulan orang atau instansi lain dalam bentuk publikasi, seperti laporan tahunan, profil perusahaan, dan seterusnya (Kusmayadi & Endar Sugiarto, 2009). Data sekunder dalam penelitian ini berupa data-data yang dimiliki restoran hotel alpha berupa data-data keluhan tamu.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk teknik pengumpulan data, penulis menggunakan metode pengumpulan data berupa :

a. Kuisisioner, seperti daftar pertanyaan yang dibuat untuk ditujukan kepada setiap tamu Restaurant Hotel Alpha Pekanbaru.

b. Alat tulis, yaitu peralatan yang digunakan untuk menulis data-data yang telah didapat, seperti pena, buku, dan lain-lain.

c. Kamera, yaitu untuk dokumentasi.

### **3.6 Teknik Pengukuran**

Setelah ditetapkan item-item dari variable yang diteliti, maka langkah selanjutnya mengadakan pengukuran atas variabel-variabel tersebut. Adapun pengukuran yang digunakan untuk mengukur jawaban responden adalah skala likert (Sugiyono, 2015).

### 3.6.1 Tabulasi Perhitungan Rentang

Kategori	Interval/Kelas
Sangat Baik	1260-1500
Baik	1019-1259
Kurang Baik	778-1018
Tidak Baik	537-777
Sangat Tidak Baik	296-536

### 3.7 Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Metode Pengumpulan Data
Kualitas Pelayanan	<i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman yang disajikan</li> <li>• Cekatan dalam menangani kebutuhan akan kepuasan tamu</li> <li>• Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir Hotel Alpha Pekanbaru pada saat tamu membayar</li> </ul>	
	<i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan</li> <li>• Selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman</li> <li>• Cita rasa menu yang disajikan Restaurant Hotel Alpha Pekanbaru selalu sama setiap kali tamu berkunjung</li> </ul>	

	<b><i>Respond</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketika tamu membutuhkan sesuatu Waiter Hotel Alpha Pekanbaru memiliki waktu luang untuk membantu tamu</li> <li>• Cepat tanggap dalam menangani keluhan konsumen</li> <li>• Cepat tanggap dalam menangani kebutuhan konsumen</li> </ul>	<b>Wawancara Dan Kuesioner</b>
	<b><i>Emphaty</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian</li> <li>• memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan anda</li> <li>• Memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial</li> </ul>	
	<b><i>Tangible</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotel Alpha Pekanbaru memiliki peralatan makan yang lengkap, dan bersih</li> <li>• Hotel Alpha Pekanbaru memiliki restaurant yang nyaman</li> <li>• Hotel Alpha memiliki restaurant desain eksterior dan interior yang menarik</li> <li>• Hotel Alpha memiliki karyawan berpenampilan rapi, bersih, dan menarik.</li> </ul>	

## GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN

### 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Alpha Hotel Pekanbaru adalah salah satu hotel berbintang tiga yang ada di daerah Pekanbaru ibu kota Riau. Alpha Hotel Pekanbaru Pekanbaru terletak di pusat kota Pekanbaru yang berada di Jl. H. Imam Munandar No. 17, Tangkerang Utara, Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28128,

NO	INDIKATOR	SB (5)	B (4)	KB (3)	TB (2)	STB (1)	Skor	Ket
1.	Peralatan makan yang lengkap, dan bersih	50 (250)	20 (80)	15 (45)	10 (20)	5 (5)	400	Baik
2.	Restaurant yang nyaman	40 (200)	30 (120)	12 (36)	10 (20)	8 (8)	384	
3.	Karyawan berpenampilan rapi, bersih, dan menarik.	60 (300)	20 (80)	10 (30)	5 (10)	5 (5)	425	
<b>Total Skor</b>							<b>1209</b>	

Indonesia.

Alpha Hotel dibawah manajemen PT Satu Enam Delapan Bersama yang terletak di daerah yang sangat strategis di Pekanbaru. Alpha Hotel berdiri sejak 27 Februari 2012 dan tercatat didalam AKTA nomor 45, di sahkan di kantor notaris SUTRISNO ARSJAD, SH. Ini dimulai dengan perusahaan membeli dan menghancurkan serta membangun ulang agar tercipta suatu Hotel yang sesuai dengan kebutuhan tamu dan wisatawan serta memiliki anggaran yang strategis. Alpha Hotel ini merupakan cabang dari Alphainn Hotel yang terletak di kota Medan, Sumatra Utara.

### 4.3 Tanggapan Dan Harapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Waiter Di Hotel Alpha Pekanbaru

#### 4.3.1 Tanggapan dan harapan responden tentang Tangible (penampilan fisik)

Dari 100 responden yang berasal dari masing-masing indikator menyatakan dengan nilai skor 400 responden menjawab, untuk peralatan makan yang lengkap dan bersih. Serta memiliki restaurant yang nyaman responden menjawab dengan nilai skor 384, dan untuk karyawan berpenampilan rapi, bersih, dan menarik responden juga menjawab dengan nilai skor 300.

Dari 3 indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menjawab baik dengan total skor 1209.

**4.3.2 Tanggapan dan harapan responden tentang kehandalan (Reliability)**

NO	INDIKATOR	SB (5)	B (4)	KB (3)	TB (2)	STB (1)	Skor	Ket
1.	Kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman yang disajikan	40 (200)	30 (120)	20 (60)	5 (10)	5 (5)	395	<b>Baik</b>
2.	Cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan tamu	10 (50)	20 (80)	50 (150)	5 (10)	15 (15)	305	
3.	Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir pada saat tamu membayar	30 (150)	40 (120)	20 (60)	5 (10)	5 (5)	345	
<b>Total Skor</b>							<b>1045</b>	

Dari 100 orang responden yang berasal dari masing-masing indikator menyatakan bahwa responden menyatakan dalam hal Waiter Hotel Alpha Pekanbaru kurang cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan tamu dapat dilihat dari tabel diatas bahwa responden menilai dengan skor 305. Responden menilai untuk Waiter Hotel Alpha Pekanbaru memiliki kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman yang disajikan dengan nilai skor 395. Responden juga menilai untuk keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir Hotel Alpha Pekanbaru pada saat tamu membayar dengan dengan skor 345. Dari 3 indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menjawab baik dengan total skor 1045.

### 4.3.3 Tanggapan dan harapan responden tentang daya tanggap (Responsiveness)

NO	INDIKATOR	SB (5)	B (4)	KB (3)	TB (2)	STB (1)	Skor	Ket
1.	Memiliki waktu luang untuk membantu tamu	40 (200)	20 (80)	10 (30)	10 (20)	20 (20)	350	<b>Baik</b>
2.	Cepat tanggap dalam menangani keluhan tamu	30 (150)	30 (120)	20 (60)	10 (20)	10 (10)	360	
3.	Cepat tanggap dalam menangani kebutuhan tamu	5 (25)	20 (80)	65 (195)	5 (10)	5 (5)	315	
<b>Total Skor</b>							<b>1025</b>	

Dari 100 orang responden yang berasal dari masing-masing indikator menyatakan bahwa Waiter Hotel Alpha Pekanbaru tidak cepat tanggap dalam menangani kebutuhan tamu responden menyatakan dengan nilai 315. Ketika tamu membutuhkan sesuatu Waiter Hotel Alpha Pekanbaru memiliki waktu luang untuk membantu tamu responden menjawab yaitu sebanyak dengan nilai 350, Waiter Hotel Alpha Pekanbaru cepat tanggap dalam menangani keluhan tamu responden juga menilai yaitu dengan nilai 360. Dari 3 indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menjawab baik dengan total skor 1025.

### 4.3.4 Tanggapan dan harapan responden tentang jaminan (Assurance)

Dari 100 responden yang berasal dari masing-masing indikator menyatakan bahwa responden menyatakan untuk cita rasa menu

NO	INDIKATOR	SB (5)	B (4)	KB (3)	TB (2)	ST B (1)	SKOR	KET
1.	Memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan	40 (200)	30 (120)	20 (60)	5 (10)	5 (5)	395	<b>Baik</b>
2.	Selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman	30 (150)	30 (120)	20 (60)	20 (40)	10 (10)	380	
3.	Cita rasa menu yang disajikan selalu sama setiap kali tamu berkunjung	10 (50)	30 (120)	50 (150)	5 (10)	5 (5)	335	
<b>Total Skor</b>							<b>1110</b>	

Dari 100

yang disajikan Restaurant Hotel Alpha Pekanbaru selalu sama setiap kali tamu berkunjung dengan nilai skor 335. Waiter Hotel Alpha Pekanbaru memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan responden menjawab dengan nilai 395. Dan juga responden menjawab untuk Waiter Hotel Alpha Pekanbaru selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman dengan nilai 335. Dari 3 indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menjawab baik dengan total skor 1110.

responden yang berasal dari masing-masing indikator menyatakan bahwa responden menyatakan dengan nilai 410 untuk Waiter Hotel Alpha Pekanbaru memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian. Responden menjawab untuk Waiter Hotel Alpha Pekanbaru memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan tamu dengan nilai 415. Waiter Hotel Alpha Pekanbaru memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial responden juga menjawab dengan nilai 340. Dari 3 indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menjawab baik dengan total skor 1165.

#### 4.3.5 Tanggapan dan harapan responden tentang empati (Empathy)

<b>NO</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>SB (5)</b>	<b>B (4)</b>	<b>KB (3)</b>	<b>TB (2)</b>	<b>STB (1)</b>	<b>SKOR</b>	<b>KET</b>
1.	Memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian	40 (200)	30 (120)	20 (60)	10 (20)	10 (10)	410	<b>Baik</b>
2.	Kesungguhan dalam merespon permintaan tamu	50 (250)	30 (120)	10 (30)	5 (10)	5 (5)	415	
3.	Memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial	30 (150)	20 (80)	20 (60)	20 (40)	10 (10)	340	
<b>Total Skor</b>							<b>1165</b>	

#### **4.4.1 Rekapitulasi tanggapan responden tentang kualitas pelayanan waiter di restoran Hotel Alpha Pekanbaru**

Varia bel	Dimensi	Indikat or	Sk or	Kate gori Tota l
<b>Kuali tas Pelay anan Wait er</b>	<b>Tangibl e</b>	Memili ki peralata n makan yang lengkap , dan bersih	<b>40 0</b>	= <b>1209</b>  3 = <b>403</b>
		Memili ki restauro nt yang nyaman	<b>38 4</b>	
		Memili ki karyawa n berpena mpilan rapi, bersih, dan menarik	<b>42 5</b>	
		<b>Total Skor</b>	<b>12 09</b>	
	<b>Reliabili ty</b>	Memili ki kemam puan dalam mengol ah menu makana n dan minuma n yang	<b>39 5</b>	

		disajika n		
		Cekatan dalam menang ani kebutuh an akan pesanan tamu	<b>30 5</b>	= <b>1045</b>  3 = <b>348</b>
		Keakura tan perhitun gan adminis trasi oleh kasir pada saat tamu membra yar	<b>34 5</b>	
		<b>Total Skor</b>	<b>10 45</b>	
	<b>Respons iveness</b>	Memili ki waktu luang untuk membra ntu tamu	<b>35 0</b>	= <b>1025</b>  3
		Cepat tanggap dalam menang	<b>36 0</b>	

		ani keluhan konsum en		= <b>341</b>
		Cepat tanggap dalam menang ani kebutuh an konsum en	<b>31</b> <b>5</b>	
		<b>Total Skor</b>	<b>10</b> <b>25</b>	<b>Baik</b>

		setiap kali tamu berkunjung		= <b>370</b>
		<b>Total Skor</b>	<b>1110</b>	<b>Baik</b>
	<b>Emphaty</b>	Memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian	<b>410</b>	
		Memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan tamu	<b>415</b>	= <b>1165</b>
		Memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial	<b>340</b>	<b>3</b> = <b>388</b>
		<b>Total Skor</b>	<b>1165</b>	<b>Baik</b>
	<b>TOTAL SKOR</b>		<b>1110</b>	<b>Baik</b>

<b>Assurance</b>	Memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan	<b>395</b>	
	Selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman	<b>380</b>	
	Cita rasa menu yang disajikan selalu sama	<b>335</b>	= <b>1110</b> <b>3</b>

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Aspek Tangible yang meliputi, penampilan karyawan berupa kerapian,

kebersihan, mulai dari rambut, seragam sampai kepada sepatu, tatanan dan kebersihan peralatan makanan dan minuman oleh karyawan, dinyatakan baik dengan nilai total skor 1209 yang berada di kategori baik.

2. Aspek Reliability yang meliputi, mampu mengolah menu makanan dan minuman yang disajikan, keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir Hotel Alpha Pekanbaru pada saat tamu membayar, cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan tamu dinyatakan baik dengan nilai total skor yaitu 1045 yang berada di kategori baik.

3. Aspek Responsiveness yang meliputi membantu tamu yang membutuhkan sesuatu pada saat makan dan minum, cepat tanggap dalam menangani keluhan tamu, kesigapan dalam melayani dan menangani kebutuhan tamu dinyatakan baik dengan nilai total skor 1025 yang berada di kategori baik.

4. Aspek Assurance yang meliputi pengetahuan menu yang dipesan oleh tamu, selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman, cita rasa menu yang disajikan Restaurant Hotel Alpha Pekanbaru selalu sama setiap kali tamu berkunjung dinyatakan baik dengan nilai total skor 1110 yang berada di kategori baik.

5. Aspek Emphaty yang meliputi, memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian, memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian, memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan tamu, memberikan pelayanan yang sama tanpa

memandang status sosial dinyatakan baik dengan nilai total skor 1165 yang berada di kategori baik.

### **5.2 Saran**

Untuk pengembangan yang lebih lanjut maka penulis memberikan saran yang

mungkin bermanfaat dan dapat membantu pihak manajemen Restoran Hotel Alpha Pekanbaru untuk masa yang akan datang, yaitu :

1. Untuk manajemen Restoran Hotel Alpha Pekanbaru perlunya penambahan pelatihan tentang kualitas pelayanan kepada seluruh waiter agar lebih meningkatkan pelayanannya kepada tamu Restoran Hotel Alpha Pekanbaru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Agusnawar Operasional Tata Graha Hotel. 2009 Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono, 2008. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Gasperz, Vincent 2007. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa* Jakarta, Gramedia.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Univ Diponegoro.
- H. Marsum Widjojo Atmodjo & Hj. Siti Fauziah, 2016 *Professional Waiter (Pramusaji Ahli)*, Penerbit Andi.
- Kotler, Philip. 2011. *Marketing Management. Analisis, planning and Control*. Edisi keempat.
- Kotler. 2011 *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, jilid I Jakarta : Salemba Empat.
- Kusmayadi, 2014. *Statistika Pariwisata Deskriptif*, Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lam, Hair dan McDaniel, 2007 *Marketing Service*
- Lora Arduser & Douglas R. Brown. 2005. *Waiter and Waitress Training*
- Marsum W.A. 2011. *Restoran Dan Segala Permasalahannya*. London, prentice-hall,inc.
- Mamang Sangadji, Etta & Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Paul J. Peter and Jerry C. Olson : 2000. *Quality Service*. New york, The Free Press.
- Payne (2008) *Marketing Service Theory*
- Purnama, Nursya'bani 2009 *Manajemen Kualitas Edisi Pertama* Cetakan Hartono 2005.
- Sugiyono 2015. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandunhg, Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Administratif*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS For Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta: BP-FKIP UMS.
- Yamit, Zullian 2008, *Manajemen Produk dan Operasi* penerbit Ekonisia
- \_\_\_\_\_, *Service Management*, Yogyakarta, penerbit Anadi
- \_\_\_\_\_, 2005 *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa Edisi pertama* cetakan keempat, Ekonisia
- Jurnal
- Dani Rima, Syaifullah 2012 *Kualitas Pelayanan Waiter Dan Waitress Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Restoran Pandan Wangi Riyadi Hotel Palace*
- Solo. Surakarta Program Studi Diploma 3 Universitas Sebelas Maret