

KUALITAS PELAYANAN ROOM SERVICE HOTEL SWISS BELINN PEKANBARU

Oleh : Igo Adam Kurniawan
Pembimbing : Andri Sulistyani, S.S.,M.Sc
Email : Igoadamkurniawan@gmail.com
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

ABSTRAK

Hotel termasuk usaha bisnis yang menekan pada penjualan jasa. Pemasaran jasa pada umumnya sama dengan cara pemasaran produk dimana pada proses penjualannya bertujuan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Salah satu kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mencapai sasaran penjualan adalah dengan menerapkan pelayanan yang baik dan efisien terhadap konsumen. Tanpa pelayanan semacam ini upaya meningkat volume penjualan sangat sulit karena banyak dan ketatnya persaingan yang terjadi saat ini. Banyak Hotel yang menyediakan fasilitas dan pelayanan yang pada dasarnya adalah untuk menarik para tamu/konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan hotel Swiss Belinn Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk menelaah permasalahan yang di angkat dengan menganalisis tanggapan tamu mengenai pelayanan Room service hotel Swiss Belinn Pekanbaru. Adapun kuesioner yang dibagikan sebanyak 100 orang. Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menilai kualitas pelayanan Room Service Hotel Swiss Belinn Pekanbaru itu baik. Hal tersebut di buktikan melalui hasil dari perolehan total rata-rata masing-masing keseluruhan variabel (reliability, assurance, empathy, tangible, responsiveness). Dengan demikian kualitas pelayanan Room Service yang diberikan hotel Swiss belinn pekanbaru bisa di pertahankan atau bisa di tingkatkan lagi.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan

QUALITY SERVICE ROOM SERVICE HOTEL SWISS BELINN PEKANBARU

By: Igo Adam Kurniawan
Counselor: Andri Sulistyani, S.S.,M.Sc
Email: IgoAdamKurniawan@gmail.com
Business Travel Program
Faculty of Social and Political Science
Riau University

ABSTRACT

Hotels include business presses on sales of services. Marketing services in general the same way of marketing products where the sales process aims to achieve the target set. One of the activities undertaken by the company to achieve sales goals is to implement good and efficient service to consumers. Without this kind of service efforts to increase sales volume is very difficult because of the many and tight competition that occurs today. Many Hotels provide facilities and services that are basically to attract guests / consumers.

This study aims to find out how the quality of service Swiss hotel Belinn Pekanbaru. This research uses quantitative descriptive method to examine the problem in the lift by analyzing the guest response about the service Room service Swiss Belinn Pekanbaru hotel. The questionnaires were distributed as many as 100 people. While data collection techniques in this study using observation, interviews, questionnaires, and documentation.

The results showed that respondents assessed the quality of service Room Service Swiss Hotel Belinn Pekanbaru is good. It is proven through the results of the average total gain of each of the overall variables (reliability, assurance, empathy, tangible, responsiveness). Thus the quality of Room Service service given Swiss hotel belinn pekanbaru can be maintained or can be improved again.

Keywords: Quality, Service

PENDAHULUAN

Provinsi Riau merupakan salah satu Provinsi yang berada di pulau Sumatera bagian tengah. Provinsi Riau terbagi dalam dua belas kabupaten dan dua kota madya. Secara geografis kota Pekanbaru memiliki posisi strategis berada pada jalur [Lintas Timur Sumatera](#), terhubung dengan beberapa kota seperti [Medan](#), [Padang](#) dan [Jambi](#), dengan wilayah administratif, diapit oleh [Kabupaten Siak](#) pada bagian utara dan timur, sementara bagian barat dan selatan oleh [Kabupaten Kampar](#) yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan (*UU Nomor 10 Tahun 2009*).

Para wisatawan yang berkunjung sangat membutuhkan berbagai kemudahan seperti sarana pengangkutan, tempat makan dan minum, jasa pelayanan, serta tempat menginap bila perjalanan memakan waktu lebih dari 24 jam. Maka bermunculan berbagai jenis angkutan, rumah makan, biro perjalanan, serta penginapan, salah satunya adalah hotel.

Hotel termasuk usaha bisnis yang menekan pada penjualan jasa. Pemasaran jasa pada umumnya sama dengan cara pemasaran produk dimana pada proses penjualannya bertujuan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Salah satu kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mencapai sasaran penjualan adalah dengan menerapkan pelayanan yang baik dan efisien terhadap konsumen. Tanpa pelayanan semacam ini upaya meningkat volume penjualan sangat sulit karena banyak dan ketatnya persaingan yang terjadi saat ini.

Banyak Hotel yang menyediakan fasilitas dan pelayanan yang pada dasarnya adalah untuk menarik para tamu/konsumen.

Hotel Swiss Belinn Pekanbaru adalah sebuah hotel bintang 3 bertaraf internasional, yang terletak di posisi strategis, yaitu dalam lingkungan Mall SKA yang merupakan sebuah pusat perbelanjaan terkemuka di Pekanbaru. Hotel Swiss Belinn Pekanbaru terletak di Jln. Soekarno Hatta Lot, Komplek Mall SKA, Pekanbaru. Hotel Swiss Belinn Pekanbaru adalah sebuah akomodasi yang menawarkan berbagai fasilitas dan pelayanan yang lengkap dengan harga terjangkau yang terdiri dari 108 kamar dengan desain kontemporer, 6 ruang pertemuan, fasilitas bersantai seperti *fitness centre*, *swimming pool*, *SPA* yang terletak di lantai teratas hotel.

Salah satu sumber pendapatan Hotel Swiss Belinn Pekanbaru adalah dari penjualan makanan dan minuman. Beberapa outlet yang menyediakan makanan dan minuman di Hotel swiss Belinn pekanbaru adalah bar, restoran, dan lounge. Hotel swiss belinn pekanbaru menciptakan bar, lounge dan restoran yang di kombinasikan menjadi satu restoran yang dinamakan *Barelo Restaurant*. Penyedia dan pengantar makanan di hotel tidak dapat dipisahkan dari pihak yang bertanggung jawab dalam hal itu yaitu *Room service*.

Dimensi untuk mengukur pelayanan yang diberikan dapat diukur dari tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa jasa sebuah Hotel menyangkut Buktilangsung (*tangible*), keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Sikap sopan, ramah dan menyenangkan

pelanggan (*Assurance*), serta perhatian (*Emphaty*). Bila bagian *Room service* dalam hal ini pramusaji telah melakukan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang diberikan.

Karena pelayanan *Room service* sebagai ujung tombak dari perusahaan, maka dari itu saya tertarik untuk meneliti dan mengangkat judul **“KUALITAS PELAYANAN ROOM SERVICE HOTEL SWISS BELINN PEKANBARU”**

1.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka permasalahan yang dapat di rumuskan adalah **“Bagaimana kualitas pelayanan Room Service Hotel Swiss Belinn Pekanbaru”**

1.2. Batasan Masalah

Untuk membatasi penelitian ini agar tidak keluar dari permasalahan dan berdasarkan uraian latar belakang penulis membatasinya dengan membahas kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi, yaitu: *Reliability, Responsives, Assurance, Emphaty, Tangible*, yang di lihat dari sudut pandang konsumen di Hotel Swiss Belinn Pekanbaru

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk membatasi penelitian ini agar tidak keluar dari permasalahan dan berdasarkan uraian latar belakang penulis membatasinya dengan membahas kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi, yaitu: *Reliability, Responsives, Assurance, Emphaty, Tangible*, yang di lihat dari sudut pandang konsumen di Hotel Swiss Belinn Pekanbaru.

1.3. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis, sebagai bahan untuk mengembangkan pengetahuan serta sebagai landasan bagi penulis lain yang ingin membahas masalah yang sama dan sebagai bahan penelitian lebih lanjut.
- b. Manfaat Praktis, penelitian ini diharapkan dijadikan sebagai bahan untuk mencoba menemukan gagasan-gagasan baru dan masukan kepada pihak Hotel Swiss Belinn Pekanbaru, terutama di bagian *Room service* dan Manajemen Hotel.

Landasan teori

2.1 Pelayanan

Menurut Kotler, 2006. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak dikaitkan dengan produk fisik.

Pelayanan menurut Supriono dalam Hardjosoemarno (1996 : 303), adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi dalam menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri dalam buku Manajemen jasa dan pelayanan.

2.2 Kualitas Jasa Pelayanan

Menurut Kotler, 2006. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak dikaitkan dengan produk fisik.

Pelayanan menurut Supriono dalam Hardjosoemarno (1996 : 303), adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi dalam menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang

berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri dalam buku Manajemen jasa dan pelayanan.

2.3 Hotel

Abd.Rachman Arief (2005:1), Kata Hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis yaitu hotel, yang di ambil dari bahasa latin hospes, dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797. Sebelum istilah hotel digunakan di Inggris, rumah-rumah penginapan bagi orang-orang yang berpergian jauh disebut inn.

Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum(2001: 8-9), Hotel adalah sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan, seperti pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perobatan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya.

2.4 Room Service

Room service merupakan pelayanan makanan dan minuman di dalam kamar hotel atau tempat akomodasi lain seperti motel atau apartemen. *Room service* juga biasa disebut “*In-Room Dining*”.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan pada masalah yang diangkat dalam penelitian ini maka jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian ini adalah di Hotel Swiss Belinn Pekanbaru.

Sumber Data

a. Data primer

Data primer adalah data yang peroleh langsung dari objek

penelitian, sumber penelitian primer di peroleh dari responden dan pihak hotel untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam hal ini yang di wawancara yaitu tamu mengenai pelayanan yang dilakukan dan data yang berhubungan dengan penelitian. Sedangkan kuesioner atau angket yang di berikan kepada konsumen (tamu hotel) sebagai responden.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang di peroleh dari sumber-sumber tertentu (perpustakaan), dari pihak hotel yang membentuk arsip/dokumen, literatur, majalah, dan artikel yang berhubungan dengan penelitian berisi informasi yang berkaitan dengan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan data

a. Kuesioner

Kuisoner (angket) adalah cara pengumpulan data dengan mengirimkan daftar pertanyaan untuk di isi sendiri. angket sendiri ,mengacu kepada kumpulan dari pertanyaan yang di ajukan secara tertulis kepada responden dan jawaban yang di peroleh juga dalam bentuk tertulis. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang terdapat di hotel Swiss Belinn pekanbaru penulis melakukan observasi dan menyebarkan kuisoner kepada tamu yang menginap sesuai dengan jumlah sampel yaitu berjumlah 100 orang.

b. Observasi

(Sugiyono, 2008) Observasi adalah semua ilmu pengetahuan. Bahwa

melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan, dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (reabilitas) dan kesahihannya (validitasnya).

Teknik Pengukuran Data

Skala yang digunakan adalah skala ordinal, oleh karena itu skala pengukuran variabel adalah skala likert. Skala likert adalah yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada setiap objek yang diukur. Jawaban dari kuesioner tersebut di beri bobot skor atau nilai sebagai jawaban berikut:

Tabel 3.2 :skala likert

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Cukup puas	3
4	Tidak Puas	2
5	Sangat Tidak Puas	1

PEMBAHASAN

4.2 Kualitas Pelayanan *Room service* Hotel Swiss Belinn Pekanbaru

4.3.1. Profil Responden

4.3.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki – Laki	61 Orang	61%
2	Perempuan	39Orang	39%
Total		100Orang	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di Tabel 4.1 di atas dapat menunjukkan bahwa dari 100 responden untuk jenis kelamin yang disebar oleh peneliti, diisi oleh jenis kelamin laki-laki sebanyak 61 orang dengan persentase 61% dan jenis kelamin perempuan berjumlah 39 orang dengan persentase 39%. Pemilihan responden berdasarkan jenis kelamin disini dimaksudkan untuk mengetahui perbandingan antara responden laki-laki dan perempuan. Setelah peneliti turun ke lapangan dan menyebarkan kuesioner maka kesimpulan yang diambil oleh peneliti terhadap pengunjung yang menginap di Hotel Swiss Belinn Pekanbaru, pengunjung laki-laki lebih dominan dari pada perempuan.

4.3.1.2 Berdasarkan Umur

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	20-30 th	13	13%

2	30 - 40 th	56	56%
3	40 - 50 th	32	32%
4	>51th	-	-
Total		100Oran g	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017

Karakteristik responden berdasarkan umur di Tabel 4.2 di atas dapat menunjukkan bahwa dari 100 responden yang dipilih oleh peneliti mengenai umur didapat hasil untuk umur 20-30 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase 13%, untuk umur 30-40 tahun sebanyak 56 orang dengan persentase 56%, untuk umur 40-50 tahun sebanyak 32 orang yaitu dengan persentase 32%. Pemilihan responden berdasarkan umur disini dimaksudkan untuk melihat umur berapa saja yang menginap di Hotel Swiss Belinn Pekanbaru, sehingga peneliti bisa membagi kategori pengunjung tersebut.

4.3.1.3 Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.5 Tanggapan Responden berdasarkan Pekerjaan

4.2.1.1 Berdasarkan

Daerah Asal

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang penulis lakukan pada Hotel Swiss Belinn Pekanbaru yaitu sebanyak 100 orang yang dipilih penulis berdasarkan Daerah Asal. Di Hotel Swiss Belinn Pekanbaru banyak terdapat tamu/pengunjung yang berasal dari luar Kota Pekanbaru, maka dari itu penulis mengelompokkan responder berdasarkan daerah asal. terdapat dua

(2) kelompok klasifikasi daerah asal yang dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	10	33%
2	Wiraswasta	3	10%
3	Pegawai Swasta	5	17%
4	PNS	8	27%
5	Lainnya	4	13%
Total		30 Orang	100 %

Tabel 4.4Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal

No	Daerah Asal	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Pekanbaru	35 Orang	35%
2	Luar Pekanbaru	65 Orang	65%
Total		100 Orang	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017

Karakteristik responden berdasarkan daerah asal di Tabel 4.4 di atas dapat menunjukkan bahwa dari 100 responden yang dipilih oleh penulis berdasarkan daerah didapat hasil untuk dari Kota Pekanbaru sebanyak 35 orang dengan persentase 35%, untuk yang datang dari luar Kota Pekanbaru dengan jumlah 65 orang dengan persentase 65%. Tujuan dari pemilihan responden berdasarkan asal datangnya diatas bertujuan untuk melihat tamu/pengunjung yang menginap di Hotel Swiss Belinn Pekanbaru ini berdasarkan daerah. Dari hasil yang di dapat maka penulis

mendapatkan hasil yang datang ke Hotel Swiss Belinn Pekanbaru lebih banyak dari luar Kota Pekanbaru.

4.2.2 Deskripsi Kualitas Pelayanan *Room service* Hotel Swiss Belinn Pekanbaru

4.2.2.1 *Reability*

Reability merupakan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat.

a. Tepat Waktu

Dalam hal ini bagaimana seorang karyawan *room service* mengantarkan pesanan ke kamar tamu dengan tidak terlambat/sesuai dengan SOP yang berlaku.

Tabel 4.5 Pelayanan *Room service* Tentang Tepat Waktu Hotel Swiss Belinn Pekanbaru.

Alternatif Jawaban	Skala	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	5	23	23%
Puas	4	24	24%
Cukup Puas	3	45	45%
Tidak Puas	2	8	8%
Sangat Tidak Puas	1	-	-
Total		100	100%

Sumber: *Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017*

Dari tabel 4.5 di atas bisa dilihat bahwa untuk kategori tepat waktu, dengan alternatif jawaban untuk kategori Sangat Puas responden menjawab dengan persentase 23% dengan jumlah responden sebanyak 23 orang, untuk kategori Puas dengan persentase 24%

dengan jumlah responden sebanyak 24 orang, untuk kategori Cukup Puas dengan persentase 45% dengan jumlah responden sebanyak 45 orang, untuk kategori Tidak Puas dengan persentase 8% dengan jumlah responden sebanyak 8 orang.

Berdasarkan dengan hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan maka dapat diketahui bahwa responden yang menjawab cukup puas sebanyak 45 orang dengan persentase 45% merupakan dominan yang memiliki tanggapan cukup puas dengan pelayanan *Room service* yang memberikan pelayanan tepat waktu yaitu karyawan mengantarkan pesanan tamu dalam tepat waktu.

b. Ketepatan Pelayanan

Dalam hal ini bagaimana seorang karyawan *room service* mengantarkan makanan sesuai dengan apa yang telah tamu pesan. Maka dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.6 Pelayanan *Room service* Tentang Ketepatan Pelayanan Hotel Swiss Belinn Pekanbaru

Alternatif Jawaban	Skala	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	5	25	25%
Puas	4	43	43%
Cukup Puas	3	30	30%
Tidak Puas	2	2	2%
Sangat Tidak Puas	1	-	-
Total		100	100%

Sumber: *Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017*

Dari tabel 4.6 diatas berdasarkan hasil penelitian di lapangan maka didapat hasil yang menyatakan Sangat Puas 25 orang atau 25%, kemudian 43 orang atau 43% menyatakan Puas, dan cukup Puas berjumlah 30 orang atau 30 %, sedangkan tidak Puas berjumlah 2 orang atau 2%. Berdasarkan pernyataan diatas dapat diketahui 43 orang atau 43% menyatakan Puas bahwa *Room service* memberikan pelayanan yang tepat.

Berdasarkan dengan hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan maka dapat di ketahui bahwa responden yang menjawabpuas sebanyak 43 orang dengan persentase 43% merupakan dominan yang memiliki tanggapan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan *room service*, seperti mengantar makanan sesuai dengan apa yang telah tamu pesan.

c. Sesuai Janji

Dalam hal ini bagaimana seorang karyawan *room servicemenepati* kesepakatan yang telah dibuat dengan tamu.

Tabel 4.7 *Pelayanan Room service Tentang Sesuai Janji Hotel Swiss Belinn Pekanbaru*

Alter natif Jawaban	Sk ala	Jum lah	Persen tase
Sanga t Puas	5	31	31%
Puas	4	37	37%

Cukup Puas	3	27	27%
Tidak Puas	2	5	5%
Sanga t Tidak Puas	1	-	-
Total		100	100%

Sumber: *Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017*

Dari tabel 4.7 diatas berdasarkan hasil penelitian dilapangan maka didapat hasil yang menyatakan Sangat Puas 31 orang atau 31%, kemudian 37 orang atau 37% menyatakan Puas, dan cukup Puas berjumlah 27 orang atau 27%, sedangkan tidak Puas berjumlah 5 orang atau 5%. Dari pernyataan diatas dapat diketahui 37 orang atau 37% menyatakan Puas bahwa *Room servicemenepati* kesepakatannya dengan tamu.

Berdasarkan dengan hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan maka dapat di ketahui bahwa responden yang menjawab puas sebanyak 37 orang dengan persentase 37% dengan pernyataan mengenai sikap karyawan dalam menangani keluhan/kritik atau saran yang disampaikan.

4.2.2.2 Assurance

Karyawan / staf memiliki kompetensi, kesopanan, dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keragu raguan.

a. Sopan Santun

Dalam hal ini bagaimana karyawan *room servicemenunjukkan* rasa hormat, kepedulian, dan perhatian kepada tamu.

Tabel 4.8 Pelayanan *Room service* Tentang Sopan Santun Hotel Swiss Belinn Pekanbaru

Alter natif Jawaban	Sk ala	Jum lah	persen tase
Sangat Puas	5	44	44%
Puas	4	37	37%
Cukup Puas	3	19	19%
Tidak Puas	2	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-
Total		100	100%

Sumber: *Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017*

Dari tabel 4.8 diatas berdasarkan hasil penelitian dilapangan maka didapat hasil yang menyatakan Sangat Puas orang 44 atau 44%, kemudian 37 orang atau 37% menyatakan Puas, dan yang memilih cukup Puas berjumlah 19 orang atau 19%.. Dari pernyataan diatas dapat diketahui 44 orang atau 44% menyatakan Sangat Puas *Room service* bersikap sopan santun kepada tamu.

Berdasarkan dengan hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan maka dapat di ketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 44 orang dengan persentase 44% dengan pernyataan mengenai kesopanan saat berinteraksi dengan tamu yaitu karyawan *room service* menunjukkan rasa hormat kepada tamu.

b. Tata Krama

Dalam hal ini bagaimanakaryawan *room service* bersikap layak dalam berinteraksi dengan tamu.

Tabel 4.9 Pelayanan *Room service* Tentang Tata Krama Hotel Swiss Belinn Pekanbaru.

Alter natif Jawaban	Sk ala	Jum lah	Persen tase
Sangat Puas	5	37	37%
Puas	4	39	39%
Cukup Puas	3	21	21%
Tidak Puas	2	3	3%
Sangat Tidak Puas	1	-	-
Total		100	100%

Sumber: *Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017*

Dari tabel 4.9 diatas berdasarkan hasil penelitian dilapangan maka didapat hasil yang menyatakan Sangat Puas orang 37 atau 37%, kemudian 39 orang atau 39% menyatakan Puas, dan yang memilih cukup Puas berjumlah 21 orang atau 21%. Sedangkan yang memilih tidak Puas 3 orang atau 3%. Dari pernyataan diatas dapat diketahui 39 orang atau 39% menyatakan Puas *room service* selalu bertata krama baik kepada tamu.

Berdasarkan dengan hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan maka dapat di ketahui bahwa responden yang menjawab puas sebanyak 39 orang dengan persentase 39% merupakan dominan yang memiliki tanggapan puas dengan pernyataan mengenai tata krama

seperti karyawan *room service* menganggukan kepala jika setuju pada saat berinteraksi dengan tamu.

c. Kenyamanan

Dalam hal ini bagaimana karyawan *room service* membuat tamu hotel merasa nyaman dengan pelayanannya.

Tabel 4.10 Pelayanan *Room service* Tentang Kenyamanan Hotel Swiss Belinn Pekanbaru.

Alternatif Jawaban	Skala	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	5	63	63%
Puas	4	17	17%
Cukup Puas	3	13	13%
Tidak Puas	2	7	7%
Sangat Tidak Puas	1	-	-
Total		100	100%

Sumber: *Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017*

Dari tabel 4.10 diatas berdasarkan hasil penelitian dilapangan maka didapat hasil yang menyatakan Sangat Puas orang 63% atau 63%, kemudian 17 orang atau 17% menyatakan Puas, dan yang memilih cukup Puas berjumlah 13 orang atau 13%. Sedangkan yang memilih tidak Puas 7 orang atau 7%. Dari pernyataan diatas dapat diketahui 63 orang atau 63 % menyatakan Sangat Puas bahwa *Room service* akan memberikan pelayanan yang nyaman kepada tamu.

Berdasarkan dengan hasil penyebaran kuesioner yang

penulis lakukan maka dapat di ketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 63 orang dengan persentase 63% merupakan dominan yang memiliki tanggapan sangat puas dengan pernyataan mengenai tingkat keamanan saat bertransaksi dengan karyawan.

4.2.2.3 Emphaty

Emphaty merupakan kemampuan untuk merasakan keadaan orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah dan mengambil perspektif orang lain.

a. Perhatian Khusus

Dalam hal ini bagaimana karyawan *room service* memberikan perhatian individual kepada tamu.

Tabel 4.11 Pelayanan *Room service* Tentang Perhatian Khusus Hotel Swiss Belinn Pekanbaru.

Alternatif Jawaban	Skala	Jumlah	persentase
Sangat Puas	5	25	25%
Puas	4	31	31%
Cukup Puas	3	19	19%
Tidak Puas	2	23	23%
Sangat Tidak Puas	1	2	2%
Total		100	100%

Sumber: *Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017*

Dari tabel 4.11 diatas berdasarkan hasil penelitian dilapangan maka didapat hasil yang menyatakan Sangat Puas

orang 25 atau 25%, kemudian 31 orang atau 31% menyatakan Puas, dan yang memilih cukup Puas berjumlah 19 orang atau 19%. Sedangkan yang memilih tidak Puas 2 orang atau 2%. Dari pernyataan diatas dapat diketahui 31 orang atau 31% menyatakan Puas *Room service* memberikan perhatian khusus kepada tamu.

Berdasarkan dengan hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan maka dapat di ketahui bahwa responden yang menjawab puas sebanyak 31 orang dengan persentase 31% dengan pernyataan mengenai perhatian karyawan terhadap kebutuhan tamu, seperti karyawan menanyakan kecukupan air minum di dalam kamar.

b. Memahami Kebutuhan

Dalam hal ini bagaimana tingkat pemahaman karyawan *room service* tentang kebutuhan tamu.

Tabel 4.12 Pelayanan *Room service* Tentang Memahami Kebutuhan Hotel Swiss Belinn Pekanbaru.

Alter natif Jawaban	Sk ala	Jum lah	Persen tase
Sangat Puas	5	17	17%
Puas	4	9	9%
Cukup Puas	3	51	51%
Tidak Puas	2	23	23%
Sangat	1	-	-

Tidak Puas			
Total	100	100%	

Sumber: *Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017*

Dari tabel 4.12 diatas berdasarkan hasil penelitian dilapangan maka didapat hasil yang menyatakan Sangat Puas orang 17 atau 17%, kemudian 9 orang atau 9% menyatakan Puas, dan yang memilih cukup Puas berjumlah 51 orang atau 51%. Sedangkan yang memilih tidak Puas 23 orang atau 23%. Dari pernyataan diatas dapat diketahui 51 orang atau 51% menyatakan cukup Puas *Room service* memahami kebutuhan tamu.

Berdasarkan dengan hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan maka dapat di ketahui bahwa responden yang menjawab cukup puas sebanyak 51 orang dengan persentase 51% merupakan dominan yang memiliki tanggapan cukup puas dengan pernyataan mengenai tingkat pemahaman karyawan terhadap kebutuhan tamu, seperti melakukan parafrasing yaitu mengulang kembali apa yang diminta oleh tamu bertujuan untuk memastikan kita karyawan benar-benar jelas apa yang di minta oleh tamu.

c. Mengerti Kebutuhan

Dalam hal ini bagaimana tamu mudah untuk menghubungi karyawan *room service*.

Tabel 4.13 Pelayanan *Room service* Tentang Mengerti Kebutuhan Hotel Swiss Belinn Pekanbaru.

Alter natif	Sk ala	Jum lah	Persen tase
-------------	--------	---------	-------------

Jawa ban			
Sangat t Pua	5	22	22%
Puas	4	16	16%
Cukup Puas	3	48	48%
Tidak Puas	2	11	11%
Sangat t Tidak Puas	1	3	3%
Total	100	100%	

Sumber: *Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017*

Dari tabel 4.13 diatas berdasarkan hasil penelitian dilapangan maka didapat hasil yang menyatakan Sangat Pua orang 22 atau 22%, kemudian 16 orang atau 16% menyatakan Pua, dan yang memilih cukup Pua berjumlah 48 orang atau 48%. yang memilih tidak Pua 11 orang atau 11%. Sedangkan yang memilih sangat tidak pua 3 orang atau 3%. Dari pernyataan diatas dapat diketahui 48 orang atau 48% menyatakan cukup Pua akan *Room service* mengerti kebutuhan tamu.

Berdasarkan dengan hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan maka dapat di ketahui bahwa responden yang menjawab cukup pua sebanyak 48 orang dengan persentase 48% merupakan dominan yang memiliki tanggapan cukup pua dengan pernyataan mengenai pemahaman karyawan terhadap mengerti kebutuhan tamu.

4.2.2.4 *Tangible*

a. Penampilan

Penampilan merupakan gambaran diri atau bisa

dikatakan penilaian diri seseorang/karyawan.

Tabel 4.14
Pelayanan *Room service*
tentang Penampilan di Hotel
Swiss Belinn Pekanbaru

Alternatif Jawaban	Skala	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	5	63	63%
Puas	4	13	13%
Cukup Puas	3	17	17%
Tidak Puas	2	7	7%
Sangat Tidak Puas	1	-	-
Total	100	100%	

Dari tabel 4.14 diatas berdasarkan hasil penelitian dilapangan maka didapat hasil yang menyatakan Sangat Pua orang 63 atau 63%, kemudian 13 orang atau 13% menyatakan Pua, dan yang memilih cukup Pua berjumlah 17 orang atau 17%. Sedangkan yang memilih tidak Pua 7 orang atau 7%. Dari pernyataan diatas dapat diketahui 63 orang atau 63% menyatakan Sangat Pua akan penampilan *Room service* bersih dan rapi.

Berdasarkan dengan hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan maka dapat di ketahui bahwa responden yang menjawab sangat pua sebanyak 63 orang dengan persentase 63% merupakan dominan yang memiliki tanggapan sangat pua dengan pernyataan mengenai penampilan karyawan, yaitu

dengan menjaga kebersihan dan kerapian pakaian.

b. Kebersihan Makanan

Kebersihan makanan akan baik jika ditangani, dimasak, dan disimpan dengan baik.

Tabel 4.15 Pelayanan *Room service* tentang Kebersihan Makanan Di Hotel Swiss Belinn Pekanbaru

Alternatif Jawaban	Skala	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	5	24	24%
Puas	4	46	46%
Cukup Puas	3	21	21%
Tidak Puas	2	9	9%
Sangat Tidak Puas	1	-	-
Total		100	100%

Dari tabel 4.15 diatas berdasarkan hasil penelitian dilapangan maka didapat hasil yang menyatakan Sangat Puas orang 24 atau 24%, kemudian 46 orang atau 46% menyatakan Puas, dan yang memilih cukup Puas berjumlah 21 orang atau 21%. Sedangkan yang memilih tidak Puas 9 orang atau 9%. Dari pernyataan diatas dapat diketahui 46 orang atau 46% menyatakan Puas akan kebersihan makanan Hotel Swiss Belinn Pekanbaru.

Berdasarkan dengan hasil penyebaran kuesioner yang

penulis lakukan maka dapat di ketahui bahwa responden yang menjawab puas sebanyak 46 orang dengan persentase 46% merupakan dominan yang memiliki tanggapan puas dengan pernyataan mengenai kebersihan makanan, yaitu kebersihan makanan sudah sangat terjaga dari cara memasak, sampai dengan menghidangkan kepada tamu dengan cara menutup makanan yang akan di bawa ke kamar tamu dengan plastik wrap.

c. Kelengkapan Makan

Peralatan makanan yang digunakan harus lengkap sesuai SOP yang berlaku.

Tabel 4.16 Pelayanan *Room service* tentang Kelengkapan Makan di Hotel Swiss Belinn Pekanbaru

Alternatif Jawaban	Skala	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	5	44	44%
Puas	4	19	19%
Cukup Puas	3	37	37%
Tidak Puas	2	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-
Total		100	100%

Dari tabel 4.16 diatas berdasarkan hasil penelitian dilapangan maka didapat hasil yang menyatakan Sangat Puas orang 44 atau 44%, kemudian 19

orang atau 19% menyatakan Puas, dan yang memilih cukup Puas berjumlah 37 orang atau 37%.

Berdasarkan dengan hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan maka dapat di ketahui bahwa responden yang menjawab cukup puas sebanyak 44 orang dengan persentase 44% merupakan dominan yang memiliki tanggapan sangat puas dengan pernyataan mengenai kelengkapan makan, yaitu tersedianya sendok, garpu dan kelengkapan lainnya sesuai dengan makanan yang di pesan.

4.2.2.5 Responsives

a. Reaksi Bertindak

Reaksi bertindak merupakan upaya yang dilakukan untuk selalu siap dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.17 Pelayanan *Room service* tentang Reaksi bertindak di Hotel Swiss Belinn Pekanbaru

Alternatif Jawaban	Skala	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	5	57	57%
Puas	4	23	23%
Cukup Puas	3	17	17%
Tidak Puas	2	3	3%
Sangat Tidak Puas	1	-	-
Total		100	100%

Dari tabel 4.17 diatas berdasarkan hasil penelitian dilapangan maka didapat hasil yang menyatakan Sangat Puas orang 57% atau 57%, kemudian 23 orang atau 23% menyatakan Puas, dan cukup Puas berjumlah 17 orang atau 17%, sedangkan tidak Puas berjumlah 3 orang atau 3%. Dari pernyataan diatas dapat di ketahui 57 orang atau 57% menyatakan Sangat Puas akan selalu bersedia membantu mengatasi kesulitan yang tamu hadapi.

Berdasarkan dengan hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan maka dapat di ketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 57 orang dengan persentase 57% merupakan dominan yang memiliki tanggapan sangat puas dengan pernyataan mengenai karyawan *room service* selalu siap dalam memberikan pelayanan, yaitu karyawan selalu membantu kesulitan yang tamu hadapi.

b. Tanggapan keluhan

Tanggapan keluhan merupakan sikap yang di tunjukkan bagaimana mengerti dan menangani keluhan atas pelayanan yang diberikan.

Tabel 4.18 Pelayanan *Room service* tentang Tanggapan Keluhan di Hotel Swiss Belinn Pekanbaru

Alternatif Jawaban	Skala	Jumlah	persentase
Sangat Puas	5	63	63%

Puas	4	29	29%
Cukup Puas	3	8	8%
Tidak Puas	2	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-
Total	100	100%	

Dari tabel 4.18 diatas berdasarkan hasil penelitian dilapangan maka didapat hasil yang menyatakan Sangat Puas orang 63% atau 63%, kemudian 29 orang atau 29% menyatakan Puas, sedangkan yang memilih cukup Puas berjumlah 8 orang atau 8%. Dari pernyataan diatas dapat diketahui 63 orang atau 63% menyatakan Sangat Puas *Room service* memberikan pelayanan terhadap keluhan tamu.

Berdasarkan dengan hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan maka dapat di ketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 63 orang dengan persentase 63% merupakan dominan yang memiliki tanggapan sangat puas dengan pernyataan mengenai karyawan menanggapi setiap permintaan tamu dengan cepat. Seperti tamu ingin menambah mayones atau saus pada makanannya.

c. Memberi Bantuan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui tanggapan responden pada tabel berikut :

Tabel 4.19 Pelayanan *Room service* tentang Memberi

Bantuan di Hotel Swiss Belinn Pekanbaru

Alternatif Jawaban	Skala	Jumlah	persentase
Sangat Puas	5	51	51 %
Puas	4	17	17%
Cukup Puas	3	23	23%
Tidak Puas	2	9	9%
Sangat Tidak Puas	1	-	-
Total	100	100%	

Dari tabel 4.19 diatas berdasarkan hasil penelitian dilapangan maka didapat hasil yang menyatakan Sangat Puas orang 51% atau 51%, kemudian 17 orang atau 17% menyatakan Puas, sedangkan yang memilih cukup Puas berjumlah 23 orang atau 23% dan memilih tidak Puas 9 orang atau 9%. Dari pernyataan diatas dapat diketahui 51 orang atau 51% menyatakan Sangat Puas akan memberikan bantuan/informasi dengan baik.

Berdasarkan dengan hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan maka dapat di ketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 51 orang dengan persentase 51% merupakan dominan yang memiliki tanggapan sangat puas dengan pernyataan mengenai karyawan cepat dalam memberikan pelayanan seperti memberikan informasi yang jelas kepada tamu.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan *Room Service* di hotel Swiss BelinnPekanbaru, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas pelayanan adalah *reliability*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*, dan *responsives*. Selain itu hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan *room service* Hotel Swiss Belinn pekanbaru, dapat dilihat dari pernyataan tamu terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* dengan persentase 35%, *assurance* dengan persentase 48%, *emphaty* dengan persentase 49%, *tangible* dengan persentase 44%, dan *responsives* dengan persentase 57%.Maka dapat di simpulkan bahwa tamu puas terhadap kualitas pelayanan *room service* Hotel Swiss Belinn Pekanbaru,hasil ini di peroleh dari hasil kuisisioner yang telah di sebarakan.

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah di uraikan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sehubungan dengan kualitas pelayanan *room servicedi* hotel Swiss BelinnPekanbaru sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (*service quality*) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *reliability*,

responsiveness, *assurance*, *empathy*, *tangible* sangat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, karena pelayanan merupakan ujung tombak bagi perusahaan, maka yang harus di lakukan adalah meningkatkan kualitas pelayanan (*service quality*) tersebut. jika pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan maka akan cenderung menjadi pelanggan tetap pada perusahaan tersebut. Pelanggan itu tidak akan segan-segan untuk mengeluarkan loyalti lebih untuk pelayanan yang diberikansehingga menambah pendapatan perusahaan.

2. Untuk pihak manajemen harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan di hotel Swiss Belinn, hal ini bisa di lakukan dengan memotivasi waiter/waitress dalam bekerja dengan memberikan penghargaan baik dalam bentuk materil atau non material, Selalu menyesuaikan diri dengan tamu terutama dalam berkomunikasi dengan baik, Dan perlunya penambahan pelatihan kualitas pelayanan kepada seluruh karyawan *room service* agar bisa meningkatkan pelayanan tamu Hotel Swiss Belinn Pekanbaru.