

PELAKSANAAN TUGAS WAITERS DI FRESQA BISTRO BATIQA HOTEL PEKANBARU

Oleh :Mirna Siska Sari

Pembimbing : rdsitISOfro@lecturer.unri.ac.id

mirnasiska27@gmail.com

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

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

This study aims to find out the implementation of the duties of waitress in the fresqa bistro of Batiqa Hotel Pekanbaru which consists of seven dimensions namely preparing at the restaurant, receiving and greeting each guest arrival at the restaurant, delivering and finding seating according to their wishes, presenting a list of food, greeting guests, noting guests irregularities / dissatisfaction. The research method used in this research is descriptive quantitative method. The population of this study were all guests of the food and beverage service department at Batiqa Hotel Pekanbaru. In this study the researchers took the number of samples as many as 100 orang. Data collection techniques in this study used observations, questionnaires, and documentation.

Based on the research conducted, the results of data processing indicate the level of guest satisfaction with the waiter service at Batiqa Hotel is very high. This can be seen from the total acquisition of the scores of all sub-variables totaling 6089 with very good categories.

Keywords: *Guest responses, Waiter, F & B Service.*

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri Pariwisata secara global telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, dimana belakangan ini kita ketahui pariwisata merupakan menjadi kebutuhan bagi setiap orang. Perkembangan pariwisata ini tentu menjadi faktor pendorong untuk pertumbuhan hotel di berbagai negara-negara besar di dunia. Di Indonesia perkembangan bisnis perhotelan mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Keberadaan sektor pariwisata khususnya perhotelan pada saat ini merupakan salah satu aset terbesar bagi negara yang memegang peranan penting bagi perekonomian Indonesia.

Provinsi Riau termasuk salah satu provinsi yang mengalami pertumbuhan perhotelan dengan perkembangan sangat pesat. Belakangan ini banyak wisatawan datang ke Riau untuk berbagai tujuan hal ini menjadi pemicu dari pertumbuhan hotel di daerah tersebut. Maka dari itu pemerintah lokal perlu mengelola sektor pariwisatanya terutama sektor perhotelan. Yang mana hal ini akan berdampak positif bagi pendapatan daerah di Provinsi Riau.

Hotel merupakan suatu perusahaan yang mengelola dalam penyediaan pelayanan makan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan sanggup membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulastiyono, 2011:5). Melihat perkembangan akomodasi yang sangat pesat maka para pengusaha memanfaatkan peluang dengan membangun banyak hotel di lokasi-lokasi yang strategis.

Pekanbaru yang merupakan Ibukota Provinsi Riau menjadi sasaran utama bagi wisatawan yang datang ke Riau. Beberapa tahun terakhir ini banyaknya berdiri hotel-hotel baru yang membuat persaingan hotel di Pekanbaru menjadi semakin tinggi. Banyaknya hotel di Pekanbaru dimulai dari hotel melati, hotel bintang 1 (satu) hingga

hotel bintang 5 (lima). Hotel bintang tiga merupakan pilihan yang tepat dari segi harga, kenyamanan dalam menginap, dan juga dari segi fasilitas yang ditawarkan. Dengan banyaknya pembangunan hotel berbintang tiga di Pekanbaru membuat pengelola selalu berusaha untuk meningkatkan kenyamanan, pelayanan, dan selalu berinovasi. Berikut data beberapa hotel berbintang tiga yang ada di Pekanbaru :

Tabel: 1.1 Daftar Hotel Bintang Tiga di Pekanbaru Tahun 2019

No	Nama Hotel	Alamat
1	Batiqa Hotel Pekanbaru	Jl. Jendral Sudirman No 17
2	Ayola First Point Pekanbaru	Jl. HR Soebrantas Panam No 98
3	Tjokro Hotel Pekanbaru	Jl. Jendral Sudirman No 51
4	Grand Suka Hotel Pekanbaru	Jl. Soekarno Hatta No 148

Sumber : *Data Olahan Penulis, Tahun 2019.*

Dari Tabel 1.1, di atas hanya menunjukkan beberapa hotel bintang tiga yang ada di Pekanbaru, dimana keempat hotel tersebut terletak di lokasi yang strategis tersendiri seperti Batiqa Hotel yang terletak di Jl. Jendral Sudirman yang berdekatan dengan Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II (PKU), Hotel Ayola First Point yang terletak di Jl. HR Soebrantas Panam yang mana di Panam sendiri tidak begitu punya banyak hotel berbintang dan ini menjadi peluang tersendiri bagi Ayola First Point Pekanbaru. Tjokro Hotel Pekanbaru yang terletak di Jl. Jendral Sudirman hotel ini berada di sekitar pusat kota Pekanbaru, dimana hal ini menjadi incaran para tamu karena memudahkan akses mereka menuju pusat perbelanjaan yang berada di pusat kota. Dan Grand Suka Hotel Pekanbaru yang terletak di Jl. Soekarno Hatta dimana hotel ini berdiri sangat berdekatan dengan beberapa pusat perbelanjaan seperti SKA Mall Pekanbaru, Transmart Pekanbaru, dan

Living World Pekanbaru. Dari keempat Hotel tersebut dapat kita simpulkan bahwa suatu hotel didirikan dengan pasarnya tersendiri.

Batiqa Hotel Pekanbaru adalah salah satu hotel berbintang tiga yang ada di Pekanbaru, yang terletak di Jl. Jendral Sudirman No 17. Batiqa Hotel Pekanbaru adalah akomodasi dengan fasilitas baik dan kualitas pelayanan memuaskan menurut sebagian besar tamu. Dengan lokasi yang sangat strategis membuat hotel ini cukup mudah dijangkau karena berdekatan dengan fasilitas publik salah satunya yaitu berdekatan dengan Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II (PKU).

Selain banyaknya penjualan kamar, Batiqa Hotel Pekanbaru juga banyak melakukan penjualan makanan dan minuman . Batiqa Hotel Pekanbaru memiliki satu restoran yang bernama Fresqa Bistro Restaurant Batiqa Hotel Pekanbaru. Dengan kapasitas muatan 150 pax dan terdapat smooking area di samping restaurant. Dibawah ini dapat di lihat jumlah kunjungan konsumen pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2018 di Fresqa Bistro Restaurant Batiqa Hotel Pekanbaru.

Tabel: 1.2 Jumlah Kunjungan Konsumen Di Fresqa Bistro Restaurant Batiqa Hotel Pekanbaru Tahun 2016 – 2018

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2016	27.853
2	2017	34.687
3	2018	33.543

Sumber : *Manajemen Batiqa Hotel Pekanbaru 2019.*

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat jumlah kunjungan dalam tiga tahun terakhir di Batiqa Hotel Pekanbaru mengalami naik turun akan jumlah konsumen. Hal itu dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti cara kerja karyawan yang kurang maksimal, serta kurang adanya kerjasama antar sesama karyawan yang menyebabkan jumlah kunjungan menjadi tidak stabil.

Berhubungan dengan penjualan makanan dan minuman pastinya berkaitan erat dengan *Food And Beverage Departement*. *Food And Beverage Departement* di bagi menjadi 2 bagian yaitu *food and beverage Product* yang bertugas dalam proses pembuatan makanan dan *food and beverage service* yang bertugas dalam proses penyajian makanan dan minuman kepada tamu selain itu juga bertugas dalam pembuatan minuman. *Food And Beverage Service Departement* ialah departement yang berhadapan langsung dengan tamu, sehingga diperlukan pelayanan yang prima. Tugas dan tanggung jawab *Food And Beverage Service* adalah melayani makan dan minum, mendatangkan dan meningkatkan keuntungan bagi pihak manajemen, memberikan pelayanan dan menjaga hubungan baik dan harmonis kepada semua tamu Penyediaan *Food And Beverage Service* di hotel merupakan suatu keharusan agar para tamu dapat tinggal nyaman dan menyenangkan di hotel tersebut. Di hotel-hotel berbintang sangat umum kita temui beberapa restoran dan bar yang dibuka untuk kepentingan tamu hotel.

Maju-mundurnya usaha perhotelan dapat ditentukan oleh dua unsur yaitu *Accommodation Industry* dan *Food Service Industry*. Bahkan suatu hotel dikatakan berhasil dalam pencapaian tujuan apabila pendapatan dari *Food Service Industry* lebih besar dari pada *Accommodation Industry*. Tidak hanya soal mutu makanan saja, Pelayanan karyawan juga merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, dimana para karyawan *Food And Beverage Service* harus benar-benar ahli, dari segi penampilan, kesopanan, dan keramah-tamahannya dalam melayani tamu.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis menyederhanakan permasalahan dan memperjelas arah penelitian sesuai dengan judul yang telah dikemukakan diatas. Maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah “*Bagaimana Pelaksanaan Tugas Waiter di Fresqa Bistro Batiqa Hotel Pekanbaru?*”

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan rumusan masalahnya yaitu :

1. Bagaimana Pelaksanaan Tugas *Waiter* di Fresqa Bistro Batiqa Hotel Pekanbaru ?
2. Bagaimana Tanggapan Tamu Terhadap Pelaksanaan Tugas *Waiter* di Fresqa Bistro Batiqa Hotel Pekanbaru ?

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak keluar dari topik penelitian, maka peneliti hanya membahas mengenai Pelaksanaan Tugas *Waiter* di Fresqa Bistro Batiqa Hotel Pekanbaru.

1.5 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas maka diharapkan dengan melakukan penelitian ini mencapai tujuan yang diinginkan yaitu :

1. Untuk Mengetahui Pelaksanaan Tugas *Waiter* di Fresqa Bistro Batiqa Hotel Pekanbaru ?
2. Untuk mengetahui Tanggapan Tamu Terhadap Pelaksanaan Tugas *Waiter* di Fresqa Bistro Batiqa Hotel Pekanbaru.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Peneliti, Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dibidang perhotelan khususnya pada *Food And Beverage Service departement*. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis tentang bagaimana cara melakukan penelitian yang baik.
2. Bagi Pihak Hotel/Perusahaan, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dan bahan pertimbangan bagi pihak manajemen *Food And Beverage Service* di Batiqa Hotel Pekanbaru untuk meningkatkan kinerja karyawan .
3. Bagi Akademis, Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan perbandingan bagi para

peneliti yang ingin melakukan penelitian serupa.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

2.1.1 Pengertian hotel

Hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta makan dan minum (SK.Menteri perhubungan No.PM. 10/Pw.302/Phb.77).

Hotel adalah salah satu bagian industri pariwisata yang sangat menunjang. Adapun yang dimaksud dengan hotel itu sendiri adalah :

1. Hotel menurut Undang-Undang No. 9 Tahun 1990 adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk jasa penginapan, makanan, minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil. Hotel disediakan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan akomodasi wisata selama melakukan perjalanan wisata. Kebutuhan itu antara lain adanya kamar untuk menginap, makan, minum, dan sebagainya.
2. Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, untuk setiap orang agar mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya (Bagyono, 2014).
3. Pengertian hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM37/PW.304/MPPT-86 adalah sebagai berikut:
Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

2.2 Tanggapan

2.2.1 Pengertian Tanggapan

Tanggapan adalah gambaran pengamatan ataupun reaksi yang tinggal dikesadaran kita setelah melihat, mendengar, ataupun merasakan terhadap sesuatu benda atau objek tertentu (Agus Sujanto 2009). Tanggapan dapat terbagi menjadi 3 golongan besar, yaitu berdasarkan atau menurut alat indera yang berperan atau mengamati, meliputi tanggapan auditif, visual, perasa dan sebagainya.

Tanggapan dapat berupa persetujuan, sanggahan, pertanyaan, atau pendapat. Adanya tanggapan pada diri individu atau seseorang menyebabkan orang atau individu tersebut dapat mengingat kembali segala sesuatu yang pernah dilihatnya. Tidak setiap orang atau individu melihat tipe tanggapan yang sama, tetapi semua orang mempunyai tipe tanggapannya sendiri-sendiri. Dalam mentipe tanggapan pada seseorang atau individu didasarkan pada kekuatan indera yang paling istimewa. Hal itu bukan berarti indera yang lain tidak bekerja, tetapi hanya indera-indera tersebut tidak menunjukkan kekuatan yang istimewa dibandingkan yang lain (Agus Sujanto).

2.3 Food And Beverage

2.3.1 Pengertian Food And Beverage

Food And Beverage secara umum menurut Soekrisno dan Pendit (2004) adalah bagian yang mengelola makanan dan minuman, sedangkan definisi departemen *Food And Beverage* secara khusus (dilihat dari dunia perhotelan) adalah bagian dari hotel yang mengelola dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, bagi para tamu yang tinggal maupun tidak yang dikelola secara komersial serta professional

Sedangkan menurut Komar (2014) *Food And Beverage Departement* adalah salah satu departement dalam hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan (*production*), pelayanan (*Service*) makanan dan minuman untuk tamu-tamu yang menginap di hotel, ataupun tamu-tamu dari luar hotel yang

menginginkan makanan dan minuman di hotel, seperti pesta pernikahan (*wedding Party*), rapat-rapat dinas (*convention*), dan pesanan makanan dari luar (*outside catering*).

2.3.2 Pembagian Food And Beverage Departement

Food And Beverage Departement terbagi menjadi 2 bagian, yaitu *Food And Beverage Service* dan *Food And Beverage Product*.

1. Food And Beverage Product

Food And Beverage Product adalah departement yang bertugas dalam pengolahan makanan yang di hidangkan kepada tamu, *Food And Beverage Product* memiliki fungsi sebagai penambah pendapatan hotel diluar dari pendapatan pengeluaran kamar. Karena sebagian tamu yang datang hotel hanya bertujuan untuk membeli makanan di hotel tanpa menyewa kamar hotel terlebih dahulu.

2. Food And Beverage Service

Food And Beverage service secara umum adalah bagian yang menyajikan makanan dan minuman kepada tamu. *Food And Beverage service* ini sebagai sarana yang harus ada di hotel yang bersangkutan. Departement *food and beverage service* merupakan departemen yang memegang peranan penting dalam suatu hotel. Adapun hubungan departement ini dengan departement lainnya yaitu seperti departemen *Housekeeping, Engineering, Accounting, Front Office dan Kitchen*. (Soekrisno dan Pendit, 2006)

Pada umumnya didalam bagian tata hidangan terdapat lagi beberapa bagian (seksi) yang masing-masing mempunyai tugas tertentu. Besar kecilnya seksi ini tergantung dari besar kecilnya operasi dari bagian ini.

Seksi-seksi itu terdiri dari :

- a. Restoran
- b. Bar
- c. Room Service
- d. Banquet
- e. Steward.

2.3.3 Fungsi dan Tujuan *Food And Beverage Service*

a. Fungsi *Food And Beverage Service*

Ada beberapa fungsi *Food And Beverage Service* menurut (Mertayasa 2012) yaitu :

1. Melayani makanan dan minuman. Pelayanan ini dapat dilakukan di restoran, bar, kamar tamu, dan diluar hotel (*catering*).
2. Mendatangkan dan meningkatkan keuntungan bagi pihak manajemen.
3. Memelihara kebersihan dan keutuhan peralatan di *Food And Beverage Service*; yang dilakukan oleh seksi *Steward*.
4. Memberikan pelayanan dan menjaga hubungan baik dan harmonis kepada semua tamu yang datang ke hotel.

b. Tujuan *Food And Beverage*

1. Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai.
2. Memberikan pelayanan yang baik kepada tamu sehingga tamu merasa puas.
3. mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan untuk kesinambungan usaha.

2.3.4 Uraian Tugas pada Bagian *Food And Beverage Service*

Menurut Mertayasa, (2012) ada beberapa uraian tugas pada bagian *Food And Beverage Service* yaitu :

1. *Food And Beverage Manager*

Bertanggung jawab dalam membuat perencanaan, pengawasan, koordinasi, dan partisipasi dalam segala bentuk kegiatan *food And beverage departement* (kelancaran operasional di *food and beverage*) untuk secara terus menerus dapat meningkatkan penjualan dengan menjaga biaya tetap rendah sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh perusahaan.

2. *Restaurant Supervisor*

Secara administrasi dan operasional bertanggung jawab atas kegiatan *coffee shop, restaurant, banquet, room service, bar* dan *dishwashing area*.

3. *Restaurant Captain*

Captain bertanggung jawab sebagai kepala operasional dalam satu *section* yang ada dalam restoran seperti mengkoordinasi semua pekerjaan dalam *section* yang dipimpinnya, membantu *waiters* dan *waitress* dalam setiap pekerjaan yang dilakukan dalam pelayanan makanan dan minuman.

4. *Waiter/Waitrees*

Bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan disuatu ruang makan ataupun pelayanan kamar termasuk kebersihan dan stafnya, mempersiapkan peralatan *restoran, menata meja (setting-up table)*.

5. *Restaurant Cashier*

Bertanggung jawab secara operasional kepada *restaurant supervisor* dan secara administrasi kepada bagian akuntansi dalam bidang pembayaran baik di ruang makan atau bar.

2.4 Waiters

2.4.1 Pengertian Waiters

Pengertian *Waiters* menurut (Sugianto) dalam bukunya Pengantar Akomodasi dan Restaurant 1998 menjelaskan bahwa *waiters* ialah karyawan *restaurant* hotel yang mempunyai tugas serta bertanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara *professional*. *Waiters* adalah suatu jabatan yang terdapat diberbagai *outlet food and beverage department* seperti *restaurant, room service, bar, dan banquet*.

2.4.2 Tugas dan Tanggung Jawab Waiters :

Tugas utama seorang *waiters* ialah melayani tamu yang ingin makan dan minum di *restaurant*. Menurut Mertayasa, (2012) dalam bukunya *Food & Beverage Operational (job Preparation)* Waiter/waitress bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan dalam satu ruang makan ataupun pelayanan kamar termasuk kebersihan dan stafnya. Perincian tugasnya yaitu :

- a. Melakukan persiapan di restoran, seperti membersihkan dan menyapu lantai, membersihkan debu dari meja atau kursi, serta membersihkan peralatan. Menyiapkan peralatan yang

- diperlukan seperti *cutleries, chinaware, glassware, linen* dan lain-lain yang diperlukan di restoran. Melakukan *table set-up* dan meluruskan/menempatkan meja dan kursi pada tempat yang serasi.
- b. Menerima dan menyapa setiap kedatangan tamu di restoran, dengan menyambut tamu yang datang ke restoran membuat mereka merasa lebih senang dan menyapa mereka dengan memberikan salam yang baik, ramah, dan sopan.
 - c. Setelah menerima tamu, seorang waiter juga menghantarkan dan mencari tempat duduk sesuai dengan keinginan mereka, lalu mempersilahkan tamu untuk duduk jika telah menemukan tempat duduk yang mereka inginkan.
 - d. Lalu, menyuguhkan mereka daftar makanan dan minuman, dengan menyuguhkan menu restoran, sambil menunggu mereka memilih berikan mereka *ice water* dalam *water goblet glass*, lalu membantu mereka dalam memilih menu dengan memberikan saran menu yang baik kepada tamu.
 - e. Setelah melayani tamu hingga mereka selesai, Sapalah tamu jika mereka hendak pergi seperti mengucapkan terima kasih hal ini dilakukan agar tetap bisa menjaga hubungan yang baik dengan tamu dan membuat hubungan waiters dan tamu menjadi harmonis.
 - f. Jika terdapat complain, waiter bertanggung jawab untuk mencatat keluhan, kejanggalan atau ketidakpuasan tamu, serta melayaninya dengan baik, dan buatlah agar tamu merasa nyaman berada di restoran.

Selain itu juga harus bertanggung jawab atas kebersihan dan keselamatan dirinya dan tempat kerjanya, serta keamanan kerjanya.

Tanggung jawab lain seperti :

- a. Bertanggung jawab kepada *head waiter*.
- b. Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian area kerja dan bar.

- c. Bertanggung jawab atas inventaris peralatan dan perlengkapan pelayanan.

2.5 Pelayanan

2.5.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) suatu aktivitas yang terjadi akibat adanya interaksi antar tamu dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan/tamu (Gronroos, dalam Daryanti dan Ismayanto, 2014).

Pelayanan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak dapat menghasilkan kepemilikan sesuatu (kotler dalam Fandy Tjiptono, 2005).

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” A.S. Moenir (2002) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan penggunaan.

2.5.2 Karakteristik Pelayanan

Menurut Philip Kotler (2000) service memiliki 4 karakteristik utama yang membedakan dari suatu barang, yaitu:

1. *Intangibility* (Tidak Berwujud)

Jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*). Atau usaha yang hanya bisa di konsumsi tetapi tidak bisa di miliki. Pada karakteristik ini tamu tidak dapat mengetahui bagaimana wujud jasa tersebut, sehingga tamu harus mencari informasi yang lebih lengkap untuk mengetahui tentang jasa yang ditawarkan.

2. *Inseparability* (Tidak dapat dipisahkan)

Barang biasanya diproduksi, kemudian di jual baru dikonsumsi. Sedang jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru

kemudian di produksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. *Variability* (Keragaman)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non-standarized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut di hasilkan.

4. *Perishability* (Tidak tahan lama)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Hal ini tidak menjadi masalah bila permintaannya tetap karena mudah untuk menyiapkan pelayanan untuk permintaan tersebut sebelumnya.

2.5.3 Kualitas pelayanan

Tjiptono (2005) dalam **Etta Mamang dan Sopia (2013)** menjelaskan apabila jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, kualitas jasa di persepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, kualitas jasa di persepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyediaan jasa untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

1. *Reliability* (Kehandalan)

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

2. *Assurance* (jaminan/kepastian)

Dimensi jaminan (*assurance*) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

3. *Empathy* (empati)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dan tidak

membedakan status social pelanggan dalam memberikan pelayanan.

4. *Tangibles* (Berwujud)

Tangibles lebih berupa hal-hal yang kasat mata dalam memberikan layanan kepada pengguna. Terkait dengan tangibles ini adalah fasilitas fisik untuk memberikan layanan.

5. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Design Penelitian

Metode Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015).

Setelah data dari hasil penelitian dikumpulkan, langkah selanjutnya yang dapat dilakukan oleh peneliti adalah bagaimana menganalisis data yang telah diperoleh tadi. Langkah ini diperlukan karena tujuan dari analisis data adalah menyusun dan menginterpretasikan data (kuantitatif) yang sudah diperoleh.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Batiqa Hotel Pekanbaru yang beralamat di Jl Jendral Sudirman Pekanbaru, Riau.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan yaitu rentan Februari-Mei 2019.

3.3 Populasi dan Sample

3.3.1 Populasi

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif maupun kualitatif dari pada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas (Nawawi, 2001).

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah para tamu yang datang ke *Restaurant Batiqa Hotel Pekanbaru* dengan jumlah 100 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mengambil semua untuk penelitian misal karena terbatasnya dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Dalam penelitian ini peneliti mengambil jumlah sampel dengan metode *simple random sampling*. Simple random sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2016).

Untuk mengetahui tanggapan tamu terhadap pelaksanaan tugas *Waiter* di *Fresqa Bistro Batiqa Hotel Pekanbaru*, maka peneliti menggunakan rumus slovin dalam penentuan sampel, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n= ukuran sampel

N= ukuran populasi

e= persen kelonggaran ketidak-telitian karena kesalahan pengambilan sampel 10%

Dari perhitungan tersebut maka dapat diketahui jumlah sampel yaitu sebanyak 100 orang.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data yang diperoleh dari responden melalui kuisisioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan nara sumber.

3.4.2 Data Sekunder

Data yang diperoleh dari buku-buku sebagai teori, catatan, buku, berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, majalah, dan lain sebagainya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan atau memperoleh informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian.

3.5.1 Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian (Wiratna, 2015).

3.5.2 Kuesioner atau Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang lainnya (Sugiyono, 2008)

3.6 Operasional Variabel

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Pengumpulan Data
Pelaksanaan Tugas Waiter di Fresqa Bistro	Melakukan persiapan di Restoran	<ul style="list-style-type: none"> •Membersihkan Area Restoran •Menyiapkan Peralatan 	Observasi Dokumentasi

Batiqa Hotel Pekanbaru		<ul style="list-style-type: none"> •Melakukan <i>table set-up</i> 	Kuesione r
	Menerima dan menyapa setiap kedatangan tamu di Restoran	<ul style="list-style-type: none"> • Menyambut Tamu • Menyapa Tamu 	
	Menghantar dan mencari n tempat duduk sesuai dengan keinginan mereka	<ul style="list-style-type: none"> • Menghantar Tamu • Mencari n Tempat Duduk • Melayani Tamu 	
	Menyuguhkan daftar makanan	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan Daftar menu Makanan • Memberikan Saran Pilihan Makanan 	
	Menyapa tamu	<ul style="list-style-type: none"> • Menjaga Hubungan yang baik • Harmonis 	
	Mencatat kejanggalan-kejanggalan/ketidakpuasan tamu	<ul style="list-style-type: none"> • Mencatat Kejanggalan tamu • Menangani Masalah Tamu 	

Sumber : Hasil Olahan Peneliti dari I Gede Agus Mertayasa (2012).

3.7 Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran data yang digunakan adalah menggunakan skala *likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiono, 2016).

Dalam penelitian ini skala *likert* terdiri dari Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (CB), Tidak Baik (TB), Sangat Tidak Baik (STB). Jawaban dari kuesioner tersebut diberi bobot nilai sebagai berikut :

Tabel 3.3
Skala Likert

No	Skala	Skor
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Cukup Baik	3
4	Tidak Baik	2
5	Sangat Tidak Baik	1

Sumber : Sugiyono (2016:107).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Batiqa Hotel

4.1.1 Sejarah Batiqa Hotel

PT. Surya Semesta Internusa Tbk (SSIA) Didirikan pada 15 juni 1971. Pada maret 1997, perusahaan menempatkan sahamnya di bursa efek Indonesia. Sebagai pengembang real estate selama lebih dari 40 tahun, SSIA telah berkembang menjadi perusahaan publik dengan tiga devisi utama yaitu properti, konstruksi dan perhotelan. Untuk menjaga fokusnya devisi manajemen bisnis hotel bintang tiga dipercayakan kepada PT BATIQA HOTEL MANAJEMEN (BHM).

PT. Batiqa Hotel Manajemen bergerak dibidang perhotelan, khususnya memiliki dan memngelola bisnis hotel bintang 3. Surya Internusa Hotel membuka hotel pertamanya di Karawang pada tahun 2014, disusul dengan hotel di Cikarang, Cirebon, Palembang, Pekanbaru dan Lampung.

Batiqa Hotel merupakan jaringan hotel berbintang tiga di Indonesia, dengan visi sangat tegas yaitu menjadi jaringan perusahaan jaringan manajemen perhotelan terbesar, terpercaya, dan yang diakui se-Asia Tenggara.

Batiqa Hotel manajemen berkomintmen untuk memberikan layanan

terbaik dengan poin sentuhan perhotelan khas Indonesia kepada setiap tamu.

Batiqa Hotel berkeinginan untuk menciptakan nilai yang tinggi untuk seluruh stakeholder dengan cara menciptakan pelayanan yang sangat baik yang didasari oleh keunikan pelayanan khas Indonesia yang berkesinambungan dan disertai dengan standart profesionalitas yang tertinggi. PT Batiqa Hotel Manajemen telah meresmikan brand batiqa hotel melalui acara launching bertemakan “Enchating Indonesia” yang diselenggarakan pada tanggal 18 maret 2016 di hotel Grand Melia Jakarta yang merupakan juga unit usaha perhotelan dalam surya internusa group. Berbasis dengan brand BATIQA yang di ambil dari kata “Batik” yang menjadi salah satu kebanggaan Indonesia, serta “Quality A” sebagai hotel dengan kualitas dengan pelayanan terbaik, batiqa akan memadukan antara kebudayaan Indonesia yang luhur dengan unsur Modernisasi.

4.1.2 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan Batiqa Hotel Manajemen

Mengacu pada standar yang ditetapkan oleh Batiqa Hotel Manajemen untuk menyediakan tempat menginap yang memiliki standar Internasional dan selalu menyuguhkan pelayanan terbaik kepada tamunya dan selalu terpercaya dalam memberikan pelayanan, maka Visi Batiqa Hotel Manajemen adalah sebagai berikut:

“Menjadi perusahaan majemen hotel terbesar dan terpercaya di Asia Tenggara”

Visi tersebut merupakan suatu gambaran tentang keadaan masa depan yang berisikan cita-cita yang ingin diwujudkan oleh pihak Batiqa Hotel Manajemen. Untuk dapat mewujudkan visi tersebut Batiqa Hotel Manajemen menyuguhkan pelayanan yang sangat Indonesia, mulai dari konsep hotel yang sangat Indonesia dengan menampilkan aneka ragam batik yang ada di Indonesia, menampilkan makanan-makanan lokal Favorit Indonesia serta pelayanan dengan keramah-tamahan yang sangat menggambarkan orang Indonesia. Sesuai

dengan visinya tersebut maka Batiqa Hotel Manajemen merumuskan Misi sebagai berikut:

“Untuk menciptakan nilai tertinggi bagi para tamu, kolega dan investor kami dengan keramahan khas Indonesia masing-masing dan setiap saat”

Untuk mencapai kesamaan di setiap Batiqa Hotel yang ada diseluruh Indonesia Batiqa Hotel manajemen memiliki standar nilai perusahaan yang harus dilakukan di setiap unit hotelnya, yaitu:

1. *Trustworthiness* (Kepercayaan)
2. *Strive For Excellence* (Berjuanglah untuk menjadi yang terbaik)
3. *Customer Focus* (Fokus pelanggan)

4.3 Tanggapan Responden Terhadap Tugas Waiter di Fresqa Bistro Batiqa Hotel Pekanbaru

4.3.1 Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah para tamu di Fresqa Bistro Restaurant Batiqa Hotel Pekanbaru yang berusia minimal 15 tahun di Kota Pekanbaru sebanyak 100 responden. Untuk lebih lanjut dibedakan berdasarkan beberapa kategori yaitu sebagai berikut :

4.3.1.1 Jenis Kelamin Responden

Untuk mengetahui identitas responden, dalam penelitian ini akan dijelaskan tentang jenis kelamin responden yang diambil dari sampel sebanyak 100 orang, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

N o	Jenis Kelamin	Jumla h Orang	Persentas e (%)
1	Laki-laki	56	56%
2	Perempua n	44	44%
Jumlah		100	100%

Sumber : *Data Primer yang diolah penulis, Tahun 2019*

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki yaitu berjumlah 56 orang dengan persentase (56%). Dan jumlah responden berjenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 44 orang dengan persentase (44%). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang datang ke Fresqa Bistro Restaurant Batiqa Hotel Pekanbaru adalah berjenis kelamin laki-laki.

4.3.1.2 Umur Responden

Berikut ini pada tabel 4.2 akan ditampilkan kelompok umur responden yang dijadikan penelitian. Penggolongan umur adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Umur Responden

No	Kelompok Umur	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	20	20%
2	21-28 Tahun	36	36%
3	29-36 Tahun	40	40%
4	>37 Tahun	4	4%
Jumlah		100	100%

Sumber : *Data Primer yang diolah penulis, Tahun 2019*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa responden yang berumur <20 tahun berjumlah 20 Orang dengan persentase (20%), responden yang berumur 21-28 tahun berjumlah 36 orang dengan persentase (36%), responden yang berumur 29-36 tahun berjumlah 40 dengan persentase (40%), dan responden yang berumur >37 tahun berjumlah 4 orang dengan persentase (4%). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang datang ke Fresqa Bistro Restaurant Batiqa Hotel Pekanbaru adalah berumur 29-36 tahun yaitu dengan persentase (40%).

4.3.1.3 Jenis Pekerjaan Responden

Berikut ini pada tabel 4.3 akan ditampilkan jenis pekerjaan responden yang menjadi sampel penelitian.

Tabel 4.3
Jenis Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	Pelajar / Mahasiswa	10	10%
2	Karyawan	16	16%
3	Pegawai Negeri	20	20%
4	Wiraswasta	24	24%
5	Dan lainnya	30	30%
Jumlah		100	100%

Sumber : *Data Primer yang diolah penulis, Tahun 2019*

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan responden yang merupakan pengunjung Fresqa Bistro Restoran Batiqa Hotel sebagai pelajar/mahasiswa berjumlah 10 orang dengan persentase (10%), pekerjaan responden sebagai karyawan berjumlah 16 orang dengan persentase (16%), pekerjaan responden sebagai pegawai negeri berjumlah 20 orang dengan persentase (20%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta berjumlah 24 orang dengan persentase (24%), dan lainnya berjumlah 30 orang dengan persentase (30%). Jadi dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak yang datang ke Fresqa Bistro Restaurant Batiqa Hotel Pekanbaru berdasarkan pekerjaan yaitu dan lainnya dengan persentase (30%).

4.3.1.4 Asal Daerah Responden

Berikut Penulis mengklasifikasi asal daerah dari responden berdasarkan 2 kelompok seperti yang tertera dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.4
Asal Daerah Responden

No	Asal Daerah	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	Pekanbaru	76	76%
2	Luar Pekanbaru	24	24%
Jumlah		100	100%

Sumber : *Data Primer yang diolah penulis, Tahun 2019*

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa mayoritas asal daerah responden yang merupakan pengunjung Fresqa Bistro Restaurant Batiqa Hotel adalah berasal dari pekanbaru yang berjumlah 76 orang dengan persentase (76%).

4.4 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Tugas Waiter di Fresqa Bistro Batiqa Hotel Pekanbaru

4.4.1 Tanggapan Responden Tentang Melakukan persiapan di Restoran

Terdiri dari tiga indikator dengan perolehan total skor 1.341, pada rentang skor 1.260-1.500 dengan kategori sangat baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada indikator ini konsumen merasa sangat puas dengan persiapan di restoran.

4.4.2 Tanggapan Responden Tentang Menerima dan Menyapa Setiap Kedatangan Tamu di Restoran

Terdiri dari dua indikator dengan perolehan total skor 867, pada rentang skor 840-1.000 dengan kategori sangat baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada indikator ini konsumen merasa sangat puas dengan keramah tamahan pelayan dalam menerima dan menyapa tamu di restoran.

4.4.3 Tanggapan Responden Tentang Menghantarkan dan Mencarikan Tempat Duduk Sesuai Dengan Keinginan Mereka

Terdiri dari tiga indikator dengan perolehan total skor 1.264, pada rentang skor 1.260-1.500 dengan kategori sangat baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada indikator ini konsumen merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan pihak restoran.

4.4.4 Tanggapan Responden Tentang Menyuguhkan Daftar Makanan

Terdiri dari dua indikator dengan perolehan total skor 900, pada rentang skor 840-1.000 dengan kategori sangat baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada indikator ini konsumen merasa sangat puas dan membebrikan kenyamanan dengan pelayanan yang diberikan.

4.4.5 Tanggapan Responden Tentang Menyapa tamu

Terdiri dari dua indikator dengan perolehan total skor 843, pada rentang skor 840-1.000 dengan kategori sangat baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada indikator ini konsumen merasa sangat puas dan merasa dihargai.

4.4.6 Tanggapan Responden Tentang Mencatat Kejanggalan-Kejanggalan dan Ketidakpuasan Tamu.

Terdiri dari dua indikator dengan perolehan total skor 874, pada rentang skor 840-1.000 dengan kategori sangat baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada indikator ini konsumen merasa sangat puas dengan pelayanan di restoran batiqa hotel pekanbaru.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pelaksanaan Tugas Waiter di Fresqa Bistro Batiqa Hotel Pekanbaru, maka dapat diambil kesimpulan penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diketahui 6 indikator tugas utama pelaksanaan tugas waiter di fresqa bistro pada batiqa hotel pekanbaru yaitu:
 - a. Ketika datang ke restoran waiter perlu melakukan persiapan di restoran.
 - b. Menerima dan menyapa setiap kedatangan tamu di restoran.
 - c. Lalu waiters menghantarkan dan mencarikan tempat duduk sesuai dengan keinginan mereka.
 - d. Waiters menyuguhkan daftar makanan dan minuman kepada tamu
 - e. Membuat tamu merasa senang dan menjaga hubungan yang harmonis kepada tamu.
 - f. Mencatat keluhan dan kejanggalan tamu dan memberikan penanganan agar

- tamu menjadi nyaman dan tidak kecewa.
2. Sedangkan dari hasil penelitian di Batiqa Hotel Restoran melalui cara menyebar kuesioner/angket di Batiqa Hotel Pekanbaru dan meminta para tamu untuk mengisi kuesioner hingga di ketahuilah bagaimana tanggapan tamu terhadap tugas *waiter* di *departement food and beverage service* pada batiqa hotel pekanbaru. Dimana keseluruhan dari hasil rekapitulasi tanggapan ta 73 menunjukkan skor pada rentang 5880- 7000, skor ini di dapat dari jumlah keseluruhan skor dari tiap indikator, sehingga setelah di rangkum maka didapatlah jumlah seluruh total skor 6089 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini di perkuat dengan semua indikator-indikator yang merujuk dalam kategori sangat baik. Ini membuktikan bahwa tamu yang datang ke Restoran Batiqa Hotel tersebut merasa puas dengan pelayanan yang di berikan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti memberikan saran-saran mengenai Pelaksanaan Tugas Waiter di Fresqa Bistro Batiqa Hotel Pekanbaru, yaitu :

1. Kepada pihak Restoran Batiqa Hotel Pekanbaru agar dapat mempertahankan indicator terbaiknya karena merupakan kunci bagi tamu yang sudah datang ke restoran untuk tetap selalu berkunjung ke Restoran Batiqa Hotel Pekanbaru.
2. Untuk kemajuan Restoran Batiqa Hotel Pekanbaru pihak Restoran masih tetap perlu meningkatkan pelayanannya agar tamu yang datang selalu merasa nyaman dan semakin terus bertambah.
3. Diharapkan Restoran Batiqa Hotel Pekanbaru harus lebih cepat tanggap dengan keinginan konsumen yang selalu berkembang. Sebisanya mungkin untuk bisa mengecilkan keluhan-keluhan tamu yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono. 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel*. Bandung: ALFABETA.
- _____. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel : Manajemen Hotel*. Bandung: ALFABETA.
- Arief, Abdul Rachman. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bagiyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: ALFABETA.
- _____. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: ALFABETA.
- Daryanti dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Damanik, Janiaton Dan Weber, Helmut F. 2006. *Perencanaan Ekowisata Dari Teori Ke Aplikasi*. Yogyakarta, Cv. Andi Offset.
- Gunn, Clare A. 2002. *Tourism Planning*. New York City: Taylor Andurancis.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT. Garasindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, & Kontrol edisi Millennium*, Prenyice hall international Inc, Upper Saddle River. New Jersey.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Nawawi, Hadari. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rumekso SE. 2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Soekrisno, dan Pandit. 2004. *Petunjuk Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: ALFABETA
- Sujarweni, V Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sungadji, Etta Mamang & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen-Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjipjono, Fandi. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.