

**KUALITAS PELAYANAN *BELLBOY* DI *FRONT OFFICE DEPARTMENT*  
PANGERAN *BEACH* HOTEL PADANG**

**By : Fanny khazanah**

Email : [Fannykhazanah17@gmail.com](mailto:Fannykhazanah17@gmail.com)

**Advisor : Teguh Widodo,S.Sos,M.SI**

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 research aims to determine the quality of bellboy service at the Pangeran Beach Padang hotel. This study uses quantitative methods to address the issues raised. The samples in this study were 98 people using purposive sampling technique. While the data collection techniques in this study used a questionnaire / questionnaire, observation and documentation. The collection technique used in this questionnaire is a Likert scale, then the data will be processed using quantitative methods whose data are numerical oriented on results in the form of conclusions that are certain and clear. Based on the results of research that has been done, there are 5 dimensions that will be examined on the quality of bellboy service at the Pangeran Beach Padang Hote. including responsive empathy assurance reliability tangible*

***Keywords: Bellboy, Service Quality,Hotel***

## PENDAHULUAN

Perkembangan pembangunan hotel di Kota Padang semakin meningkat tiap tahunnya hingga sekarang. Semakin bagus sebuah hotel maka semakin bagus dan baik pula pelayanan serta fasilitas yang diberikan pihak hotel. Setiap hotel berbintang baik itu bintang 4 memiliki standar untuk setiap pelayanan dan memiliki fasilitas yang lengkap. Dan pada saat ini telah banyak hotel bintang 4 yang berdiri di Kota Padang salah satunya yaitu Hotel Pangeran Beach Padang

Agar Operasional Hotel berjalan dengan baik. Maka setiap hotel membagi jam kerja karyawannya menjadi beberapa jam kerja. Dan Hotel Pangeran Beach Padang memiliki setiap *department* memiliki beberapa *shift* kerja yang di tetapkan. Berikut penulis paparkan data pergantian *shift* kerja pada *Front Office Department* di Hotel Pangeran Beach Padang yang penulis dapatkan.

### Data Pergantian Shift karyawan Front Office Department Di Hotel Pangeran Beach Padang

No	Shift	Waktu
1	<i>Morning</i>	07.00 - 15.00 WIB
2	<i>Afternoon</i>	15.00 - 23.00 WIB
3	<i>Night</i>	23.00 - 07.00 WIB
4	<i>Middle</i>	12.00 - 20.00WIB
5	<i>Split</i>	12.00 - 16.00 & 20.00 - 24.00 WIB

**Sumber: Front Office Manager Hotel Pangeran Beach Padan, 2019**

Pada tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa *shift* yang ada di *department front office* Hotel Pangeran Beach Padang terdiri dari 5 *shift*. Dimulai dari *morning shift*, *afternoon shift*, *night shift*, *middle*

*shift*, dan *split shift* dalam keadaan tertentu saja.

Dalam lingkungan setiap *department* di suatu hotel memiliki beberapa karyawan dengan jabatan dan tugas berbeda. Begitu juga di *Front Office Department* ada beberapa jabatan dan tugas karyawan yang berbeda-beda. Dibawah ini adalah data para karyawan *Front Office Department* di Hotel Pangeran Beach Padang yang dapat dilihat dari tabel berikut :

### Data Karyawan Front Office Department di Hotel Pangeran Beach Padang

No	Nama Jabatan	Jumlah
1	<i>FOM ( Front Office Manager)</i>	1 orang
2	<i>SPV (supervisor)</i>	3 orang
3	<i>Bellcapten</i>	1 orang
4	<i>FDA (Resepsionis)</i>	5 orang
5	<i>Bellboy</i>	3 orang
6	<i>Reservasi</i>	1 orang
7	<i>Cashier</i>	3 orang
8	<i>Operator</i>	1 orang

**Sumber: Manajemen Hotel Pangeran Beach Padang**

Tabel 1.4 di atas dapat dilihat bahwa jabatan yang ada di *Front Office Department* Hotel Pangeran Beach Padang terdiri dari 8 jabatan dengan jumlah tertentu. Total staff yang ada pada *Front Office Department* di Hotel Pangeran Beach Padang adalah 18 orang yang terdiri dari seorang *Front Office Manager* sebagai orang tertinggi di *Front Office Department*, seorang *Front Office Supervisor* memberikan pengarahan kepada bawahannya dan menggantikan posisi *Front Office Manager* jika tidak ada ditempat, *Reservation* yang bertugas menerima pesanan melalui telepon yang

disambungkan oleh *Operator*, *Receptionist* yang bertugas memberikan pelayanan kepada tamu yang datang mengenai kebutuhan tamu, pemesanan kamar maupun transaksi lainnya secara langsung di hotel. *Bellboy* memberikan pelayanan umum kepada tamu yang datang di area lobby.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pelayanan

pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

#### A. Indikator Pelayanan

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

- a Dimensi *Tangible* (berwujud)
  - Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki *inner beauty* yang baik, *self*

*control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
- Kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.
- Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.  
Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.
- b Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
- Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan  
Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
  - Memiliki Standar pelayanan yang jelas  
Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas pelayanan.
  - Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.  
Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.
- c Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:
- Merespon setiap pelanggan.  
Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.
  - Pelayanan dengan cepat dan tepat.  
Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.
  - Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.  
Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna

layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

- Respon keluhan pelanggan.

Setiap penyedia layanan public wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

d Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :

- Jaminan tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

- Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

e Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :

- Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada

kepentingan yang bersifat pribadi.

- Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

- Tidak diskriminasi.

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

- Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan. Memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

## 2. Front Office Department

*front office* merupakan poros dan pusat kegiatan hotel dimana ada hubungan antara tamu hotel dan *management* atau sebaliknya serta koordinasi antar *department* hotel pada umumnya melalui kantor depan. Selain itu kantor depan merupakan kesan pertama dan terakhir bagi tamu. Untuk itu setiap tamu yang datang harus diterima dengan ramah-tamah serta memberikan informasi yang baik dan benar.

Dengan melakukan pelayanan baik maka akan membawa keuntungan yang besar bagi hotel tersebut, dengan adanya pembicaraan dari mulut kemulut maka secara tidak langsung sudah terjadi promosi yang tidak langsung. Karena itu harus diusahakan agar pelayanan yang dilakukan berjalan secara baik dan lancar dengan ditunjang adanya karyawan yang berdisiplin tinggi serta penuh tanggung jawab dan kesanggupan dalam melaksanakan tugas, sehingga keuntungan semaksimal mungkin akan tercapai.

## 3. Bellboy

*Bellboy* adalah posisi atau bagian yang membantu tamu dalam urusan barang-barang bawaan transportasi. *Bellboy* bertanggung jawab dan memastikan bahwa tamu telah mendapatkan pelayanan dan sambutan yang hangat. Bertanggung jawab atas penanganan barang-barang bawaan tamu, transportasi dan informasi telah tamu dapatkan dengan efisien dan sopan serta profesional.

Menurut Darsono (1992:35) *bellboy* sebagai petugas yang bertanggung jawab terhadap penanganan barang bawaan tamu serta menjalankan tugas-tugas dari atasannya.

Menurut Soenarmo (2006:405) *bellboy* adalah petugas yang menangani barang bawaan tamu.

## METODE PENELITIAN

### A. Metode

Metode yang digunakan oleh penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2007:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai *variable* maupun lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau perhubungan antara *variable* satu dengan *variable* lainnya.

Metode dapat diartikan sebagai suatu cara kerja untuk mencapai suatu tujuan tertentu, agar dapat terkumpul data serta dapat mencapai tujuan penelitian itu sendiri. Metode merupakan cara utama yang digunakan untuk menguji serangkain hipotesa dengan menggunakan teknik serta alat-alat tertentu. Cara utama ini dipergunakan setelah penyelidikan dan situasi penyelidikan atas pertimbangan tujuan penelitian deskriptif kuantitatif.

### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Hotel Pangeran Beach Padang yang beralamat di Jl. Ir. Juanda No.79 Flamboyan Baru, Kec. Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat 25115.

### C. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam waktu 4 bulan yakni terhitung dari

bulan September 2019 – Desember 2019.

#### D. Populasi

Menurut Sugiyono (2007:90) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Untuk populasi dalam penelitian ini yaitu beberapa tamu yang mengunjungi Hotel Pangeran Beach Padang selama 4 bulan terakhir yaitu pada bulan September 2019 - Desember 2019.

**Tabel 3.1**

**Jumlah Tamu Yang Menginap Pada Bulan September – Desember 2019 Di Hotel Pangeran Pekanbaru**

No	Bulan	Jumlah Konsumen
1	September	8624
2	Oktober	8858
3	November	9041
4	Desember	8956
Jumlah		35479

*Sumber: Front Office Manager, 2019.*

#### E. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan sampel dari populasi itu (Sugiyono, 2007). Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul refrensetatif (mewakili).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2009: 85) metode *purposive sampling* adalah “Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah tamu yang pernah menginap di Hotel Pangeran Beach Padang yang telah berumur 19 tahun ke atas.

Dari seluruh populasi yang ada sebanyak 35479 orang, maka teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Ridwan (2004) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

$d^2$  = Presisi yang ditetapkan sebesar 10%

Berdasarkan rumus tersebut dapat diperoleh jumlah sampel adalah:

$$n = \frac{35479}{35479 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{35479}{35479 + 1}$$

$$n = 98,49 = 98$$

$$n = 98,49 = 98$$

Untuk memudahkan penelitian maka jumlah sampel ditetapkan 98 orang. Jumlah responden sebanyak 98 orang tersebut dianggap sudah representatif karena sudah lebih besar dari batas minimal sampel sebanyak 30 orang responden.

Berdasarkan teori Sugiyono (2009: 91) “ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500”.

## **Jenis Data dan Sumber Data**

### **A.Data Primer**

Data sekunder diambil dari beberapa buku terkait dengan penelitian, laporan penelitiannya sebelumnya seperti jurnal, buku literatur, *website* dan artikel yang berhubungan dengan masalah penelitian dan dokumentasi-dokumentasi yang terdapat di hotel yang berkaitan erat dengan penelitian ini.

### **B.Data Sekunder**

Data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh penulis yang bersumber dari objek penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, berupa data yang diperoleh dari wawancara kuesioner yang diberikan kepada responden atau tamu.

## **Teknik Pengumpulan Data**

### **A.Observasi**

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung ke Hotel Pangeran Beach Padang secara menyeluruh untuk mengamati dan mengetahui masalah pada kualitas pelayanan *bellboy* dan kepuasan tamu yang menginap dengan pelayanan *bellboy* di Hotel Pangeran Beach Padang.

### **B.Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis

kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono,2012).

## **C.Dokumentasi**

Merupakan pengumpulan data dengan cara mengumpulkan beberapa Informasi data dan fakta yang berhubungan dengan masalah dan tujuan penelitian.

## **Sejarah Hotel Pangeran**

Hotel Pangeran Beach Padang mulai beroperasi dengan kondisi kamar 65 kamar siap huni. Pada tanggal 7 Juli 1991 jumlah kamar tersedia 105 kamar, sedangkan untuk Full Operationnya jumlah kamar akan mencapai 139 Kamar. Seiring dengan perkembangan dunia pariwisata dan kebutuhan akan kamar hotel, maka pada tahun 2006 diadakanlah enam bahan kamar sehingga menjadi 176 kamar yang dibuat dengan penambahan bangunan satu tingkat ke lantai VI. Dengan penambahan kamar dan fasilitas pendukung lainnya, maka lengkaplah Hotel Pangeran Beach masuk kriteria klasifikasi hotel berbintang empat yang resmi dikeluarkan oleh PHRI pada bulan Mei 2007.

Dalam pengelolaan setiap hotel yang dimiliki Pangeran Hotel Group, Bapak Datuk menggunakan sistem manajemen kekeluargaan, dengan dibantu oleh keempat orang anaknya.

Hotel Pangeran Beach oleh PT.Istano Pangeran adalah perluasan dari Hotel Pangeran City yang didirikan pada tanggal 17 April 1979. Perusahaan ini merupakan usaha swasta nasional pribumi dengan bentuk badan hukum Perseroan Terbatas (PT). Pada mulanya perseroan ini bernama Pangeran's dengan Akte

Notaris No.42 Tanggal 26 Oktober 1979 yang dibuat oleh Ismail Umay, Notaris pengganti Abdul Kadir Usman di Padang. Pada tanggal 14 September 1982 dilakukan perubahan nama dengan Akte Notaris No.107 yang dibuat oleh Deetje Djanas, SH, Notaris di Padang sejak tanggal 24 Januari 1986 memakai nama PT.Istano Pangeran.

Dengan didirikannya Hotel Pangeran Beach yang baru, pada tanggal 21 Desember 1989 di Jl.Ir.Juanda No.79 Padang, diharapkan dapat teratasinya suatu masalah yaitu kekurangan jumlah kamar yang selama ini terjadi, hingga tidak banyak lagi tamu kelompok (Group) ditolak.

Penolakan ini adalah untuk menghindari kondisi Full House, karena diperlukan “*Reserved Rooms*“ untuk para pelanggan tetap.

Hotel Pangeran Beach Padang mulai beroperasi dengan kondisi kamar 65 kamar siap huni. Pada tanggal 7 Juli 1991 jumlah kamar tersedia 105 kamar, sedangkan untuk Full Operationnya jumlah kamar akan mencapai 139 Kamar. Seiring dengan perkembangan dunia pariwisata dan kebutuhan akan kamar hotel, maka pada tahun 2006 diadakanlah penambahan kamar sehingga menjadi 176 kamar yang dibuat dengan penambahan bangunan satu tingkat ke lantai VI. Dengan penambahan kamar dan fasilitas pendukung lainnya, maka lengkaplah Hotel Pangeran Beach Padang.

### **Rekapitulasi Hasil Skor Tanggapan Responden**

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka berikut adalah rekapitulasi hasil tanggapan

responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan *bellboy* di *Front Office Department* Hotel Pangeran Beach Padang.

Dapat dijelaskan bahwa rekapitulasi hasil skor tanggapan responden berdasarkan pernyataan dari setiap sub variabel. Total skor dari sub variabel *Tangible* berjumlah 1102 poin (82,9%) dengan kategori baik. Pada sub variabel *Reability* total skor berjumlah 1048 poin (71,3%) dengan kategori baik. Pada sub variabel *Assurance* menunjukkan total skor berjumlah 1038 poin (70,6%) dengan kategori baik. Pada sub variabel *Empty* menunjukkan total skor berjumlah 972 poin (66,1%) dengan kategori kurang baik. Selanjutnya pada sub variabel *Responsive* total skor berjumlah 1049 poin (71,4%) dengan kategori baik. Maka dapat disimpulkan bahwa total skor keseluruhan adalah 5209 poin (70,9%) dengan kategori baik. Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan *Bellboy* di *Front Office Department* Hotel Pangeran Beach Padang dapat di kategorikan sudah baik dan pelayanan yang di berikan sudah baik dan sesuai dengan standar operasional procedure.

### **Kesimpulan**

Secara keseluruhan kualitas pelayanan *Bellboy* di *Front Office Department* Hotel Pangeran Beach Padang menyatakan kategori baik dengan total skor 5209 poin persentase 70,9%. Sehingga apa yang ditemui pada saat penelitian tidak semuanya sama, namun jika ditinjau tentang kualitas pelayanan baik saja tidak cukup, pelayanan harus sempurna mengingat bahwa hotel sebagai maskot yang mengandalkan jasa, harus dapat memberikan

pelayanan yang maksimal (prima) bagi konsumennya. Sedangkan berdasarkan indikator dapat dilihat berikut ini:

- a Indikator *tangibles* (bukti fisik), memiliki total skor 1102 poin dengan persentase penilaian responden 82,9% menyatakan kategori baik.
- b Indikator *reliability* (kehandalan) memiliki total skor 1048 poin dengan persentase penilaian responden 71,3% menyatakan kategori baik.
- c Indikator *assurance* (jaminan) memiliki total skor 1038 poin dengan persentase penilaian responden 70,6% menyatakan kategori baik.
- d Indikator *empathy* (empati) memiliki total skor 972 poin dengan persentase penilaian responden 66,1% menyatakan kategori kurang baik.
- e Indikator *responsiveness* (daya tanggap) memiliki total skor 1049 poin dengan persentase penilaian responden 71,4% menyatakan kategori baik.

### Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sehubungan dengan kualitas pelayanan *bellboy* di Hotel Pangeran Beach Padang sebagai berikut:

- a Kualitas pelayanan (*service quality*) yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, *responsiveness*, sangat

penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, untuk itu bagi perusahaan lain yang ingin meningkatkan kepuasan dari pelanggannya, maka yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan (*service quality*) yang sesungguhnya. Karena pelanggan yang merasa puas akan cenderung menjadi pelanggan yang setia. Pelanggan yang setia akan loyal terhadap perusahaan sehingga akan menambah pendapatan bagi perusahaan. Maka perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan (*service quality*) yang menjadi pendorong kepuasan pelanggan.

- b Untuk pihak manajemen harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Pangeran Beach Padang, karena masih belum mampu memenuhi seluruh kebutuhan tamu dan hal ini menyebabkan pelayanan kepada tamu kurang maksimal sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di hotel dan dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan.
- c Meningkatkan kemampuan karyawan tentang pelayanan. Selalu menyesuaikan diri dengan tamu terutama dalam berkomunikasi dengan baik. Dan perlunya penambahan pelatihan kualitas pelayanan kepada seluruh karyawan *bellboy* agar lebih meningkatkan pelayanannya kepada pengunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus, Darsono. 1992. *Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Gramedia Widiasarna Indonesia
- Atik dan Raminto. 2005. *Managemenn Pelayanan disertai dengan Pengembangan Konseptual Penerapan Citizen'SCarter dan Standar Pelayanan. Minimal*. D jogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bagyono, 2006. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung : Alfabet a.
- Bardi.2007. *hotel front office management 4 ed. John Willey&Sons*.New Jersey
- Drs.H.Oka a. yoeti, M.B.A, *Anatomi Pariwisata*. Bandung : Penerbit Angkasa.
- Drs. Ridwan, M.B.A. *Skala Pengukuran Variable-variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan, PPM*, Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indicator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Kasiram, Moh. 2008. *Metodelogi Penelitian*. Malang: UIN-Malanh Pers.
- Majib, SA. 2009. *Costumer Service dalam Bisnis Jasa*. Rajawali Pers : Jakarta.
- Moenir, A.S.2010. *Management Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyadi, A.J, 2009.*Kepariwisataandan Perjalanan*. Jakarta. Prenhallindo
- Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Depok : Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- Rarminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar*. Yogyakarta
- Satori dan Komaliat. 2014. *Meodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : AlfaBeta.
- Sugiono 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitati-f Kualitatif dan R&B*. Bandung : AlfaBeta.
- Sugiono.2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat KepuasanPelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugiarto, Endar. 2006. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. PT Indeks.
- Yamit, Zulian. 2011. *Manajemen Kualitas Produk Jasa*. Yogyakarta.Ekonesia.
- Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UI.
- Yoeti Oka, A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung : Penerbit Angkasa
- Nurhasyimad.(2010) Bab 2 Tinjauan Pustaka 2.1 Pengertian Pelayanan [www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadbab2.pdf](http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadbab2.pdf)(diakses tanggal desember 2001 jam 14.20