

KUALITAS PELAYANAN BELLBOY DI FOX HOTEL PEKANBARU

Hesti Norfadillah¹ dan Mariaty Ibrahim²

Hestinatorfadilah@gmail.com¹ dan Mariatyibrahim@gmail.com²

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

Pekanbaru

ABSTRACT

Hotel is a commercial business that open for public, Front Office Departement is one of the most important part in hotel operational because in many occasions at hotel in providing rooms and guest needs especially in the bellboy section, so it requires an adequate many of bellboy and with good service but what often happens bellboy who serves guest is not accordance with the many of guest come at hotel. Resulting in service quality that is not accordance with the many of employees work. The purpose of this study are: (1) Describe the quality of service bellboy at the Fox Hotel Pekanbaru, (2) to describe the satisfaction of the guests at the Fox Hotel Pekanbaru and (3) analyze the relationship between service quality with guest satisfaction bellboy at the Fox Hotel Pekanbaru. This type of research is correlational. The population is all guests who stayed at Fox Hotel Pekanbaru. The method used is non propability insedental sampling technique sampling with a sample of 100 people. The results showed that: (1) Quality of service bellboy are in the very good category (97%), (2) Guest Satisfaction are in the very good category (96%) and (3) There is a relationship that is positive and signifnificant correlation between quality of service bellboy with guest

Keywords: Service Quality, Bellboy, Fox Hotel pekanbaru

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Era globalisasi dan kemajuan ekonomi memberikan warna tersendiri dalam wajah dunia saat ini. Demikian juga yang terjadi dalam dunia kepariwisataan. Dunia pariwisata di masa lalu memang juga telah memberikan sumbangan dalam perekonomian suatu negara, tetapi saat ini porsinya menjadi semakin besar. Kebutuhan sakan wisata telah menjadi wabah yag mendunia. Tak bisa dibayangkan wajah dunia modern yang tidak diwarnai oleh wisatawan.

Demikian pula yang dialami oleh Indonesia. Saat ini kepariwisataan di negara kita telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini dibuktikan dengan berkembangnya jumlah akomodasi, jasa boga/restoran, transportasi atau jasa angkutan, tempat penukaran mata

uang asing, atraksi wisata, cinderamata dan biro perjalanan.

Semua itu merupakan unsur yang terdapat dalam industri pariwisata. Di Indonesia pariwisata sedang berkembang dengan pesat, Salah satunya di Provinsi Riau, Riau saat ini merupakan salah satu provinsi terkaya di Indonesia, dan sumber dayanya didominasi oleh sumber alam, terutama minyak bumi, gas alam, karet, kelapa sawit dan perkebunan serat.

Pekanbaru sebagai ibu kota Provinsi Riau yang sedang pesat membangun, menjadi tujuan utama para pengusaha untuk berinvestasi, juga merupakan daerah lintas yang sangat strategis. Usaha perhotelan di Pekanbaru pada saat ini pun maju pesat, ini ditandai dengan banyaknya hotel-hotel baru yang dibangun dalam rangka memanfaatkan keadaan pariwisata yang juga berkembang pesat. Berbagai

hotel berbintang dapat kita temukan di setiap sudut kota Pekanbaru.

Banyaknya hotel yang menyediakan jasa penginapan dan berbagai fasilitas lainnya salah satunya adalah Fox Hotel Pekanbaru. Fox Hotel Pekanbaru merupakan salah satu hotel berbintang empat di Kota Pekanbaru. Berikut daftar tabel hotel bintang 4 di Pekanbaru.

Tabel I.1
Hotel Bintang 4 di Pekanbaru

No	Nama Hotel	Alamat
1.	Fox Hotel Pekanbaru	Jl. Riau No. 147 Kp. Baru, Senapelan, Kota Pekanbaru
2.	Novotel	Jl. Riau No. 59 Kp. Baru, Senapelan, Kota Pekanbaru
3.	Prime Park Hotel Pekanbaru	Jl. Jendral Sudirman, No.3, RW.6, Simpang Tiga, Bukit Raya, Pekanbaru City, Riau, 28284
4.	The Premiere Hotel	Jl. Jendral Sudirman No. 389, Simpang Empat, Kota Pekanbaru
5.	Pangeran Hotel	Jl. Jendral Sudirman No. 371-373, Cinta Raja Sail, Kota Pekanbaru
6.	Grand Elite Hotel	Jl. Riau, Air Hitam, Payung Sekaki, Kota Pekanbaru
7.	Grand Central Hotel	Jl. Jendral Sudirman No. 1, Tangkerang Utara, Bukit Raya, Kota Pekanbaru
8.	The Zuri Hotel	Kompleks Transmart, Jl. Soekarno-Hatta, Labuh Baru Tim, Kec Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau, 28292

Dari tabel I.1 terlihat banyaknya hotel bintang 4 di Kota Pekanbaru membuat persaingan antar Hotel semakin ketat. Tujuan semua Hotel sama yaitu menarik kunjungan tamu atau tamu menetap pada sebuah Hotel. Fox Hotel Pekanbaru mempunyai letak yang strategis dan terletak di pusat kota. Fasilitas yang diberikan oleh pihak Fox Hotel Pekanbaru diharapkan akan memberikan kenyamanan bagi setiap tamu yang menginap. Baik buruknya citra sebuah hotel juga tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu, hal ini sesuai dengan pendapat Goetsh dan Davis dalam Fandy Tjiptono (2008: 51) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang melebihi harapan. Gronos (2008: 23) mendefinisikan kualitas pelayanan suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan masalah konsumen/pelanggan.

Banyaknya Hotel yang berdiri di Kota Pekanbaru membuat persaingan ketat antar sesama hotel dan bersaing dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Citra sebuah Hotel di nilai dengan kepuasan tamu terhadap pelayanan yang di berikan oleh karyawan Hotel tersebut. Maka dari itu setiap Hotel memberikan Kualitas Pelayanan yang berbeda-beda agar memikat tamu untuk tetap menginap dalam jangka waktu yang panjang dan agar memberikan komentar yang baik bagi Hotel.

Bellboy akan menyambut tamu yang datang dan menunjukan bagian *reception* agar tamu bisa melakukan registrasi dan membantu tamu membawa barang ke kamar, terkadang tamu tidak hanya meminta agar *bellboy* mengantarkan barang ke kamar saja, tetapi juga meminta bantuan kepada *bellboy* untuk membeli sesuatu ke luar hotel karena barang

tersebut tidak di sediakan di hotel. Akan tetapi tidak semua *bellboy* bisa memberikan pelayanan yang terbaik, Hal ini terbukti ketika penulis sedang melakukan Pra Riset di Fox Hotel Pekanbaru.

Pada dunia perhotelan, *Bellboy* merupakan orang pertama yang dilihat tamu ketika memasuki sebuah hotel. Sehingga *bellboy* pada sebuah hotel harus bisa memberikan kesan pertama yang bagus kepada tamu, tentang bagaimana hotel tersebut walaupun tamu belum mengetahui bagaimana hotel yang akan dijadikan tempat menginap.

Tabel I.2
Data Keluhan Tamu Di Front Office Fox Hotel Pekanbaru Pekanbaru 2019

No	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan
1.	Pelayanan yang kurang cepat dan ramah	37
2.	Kurangnya kepekaan karyawan terhadap tamu	28
3.	Pelayanan yang tidak tepat waktu	15
4.	Fasilitas yang kurang memadai	10
5.	Kamar kurang bersih	10

Sumber: Department Front Office fox Hotel

Berdasarkan tabel I.2 peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada *Front Office Departement* di Fox Hotel Pekanbaru dalam memberikan kualitas pelayanan. Maka dari itu tugas akhir ini diberi judul “Kualitas Pelayanan *Bellboy* di Fox Hotel Pekanbaru”

Table I.3
Room Occupancy di Fox Hotel Pekanbaru

Tahun	Room Occupancy
2015	52,97%
2016	58,14%
2017	60,42%
2018	67,45%

Dari Tabel I.4 dapat di lihat *Room occupancy* Fox Hotel Pekanbaru

mengalami peningkatan yang sangat pesat antara tahun 2017-2018 terbukti dengan meningkat sebanyak (7,5%). Pada *Front Office Departement* di Fox Hotel Pekanbaru ini penulis pada saat melihat langsung di hotel tersebut banyak menemukan ketidak profesionalan dalam bekerja khususnya mengenai operasional *Bellboy* yang tidak sesuai dengan *Standar Operational Procedure* yang ada, sehingga berdampak pada keluhan tamu. Misalnya pada saat tamu datang *bellboy* kurang cepat dalam melayani tamu, pada saat pengantaran barang tamu group terjadi tertukarnya koper barang bawaan tamu, dan antara sesama *bellboy* pun seperti ada persaingan dan pada saat tamu banyak berdatangan *bellboy* pun sedikit kewalahan karena di Fox Hotel hanya memiliki 4 karyawan *bellboy* dan itu memiliki shift yang berbeda jadi satu shift hanya 2 orang *Bellboy*. Sehingga tak sedikit tamu yang komplain/keluhan.

Kecenderungan munculnya keluhan-keluhan tamu disebabkan karena beban kerja yang menjadi tanggung jawab *Bellboy* sangat tinggi sehingga *Bellboy* tidak dapat melakukan tugasnya secara maksimal. Hal ini sangat berpengaruh pada kedisiplinan, keterampilan, ketelitian dan kecepatan kerja seorang *Bellboy*. Hal ini terjadi karena pelaksanaan *Standar Operational Procedure* yang tidak di jalankan secara maksimal. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti mengenai “**Kualitas Pelayanan *Bellboy* di Fox Hotel Pekanbaru**”.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan *Bellboy* (*realibility, assurance, empathy, tangible, and responsive*) Fox Hotel Pekanbaru?

BATASAN MASALAH

Mengingat luasnya bidang penelitian yang dikaji serta mengingat berbagai keterbatasan yang ada, maka perlu dibuat batasan pada penelitian ini. Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan *Bellboy* di Fox Hotel Pekanbaru.

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini, adalah Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan *Bellboy* di Fox Hotel Pekanbaru.

MANFAAT PENELITIAN

Penelitian merupakan sarana untuk menghasilkan temuan baru, selain sebagai media pengembangan ilmu pengetahuan secara umum. Untuk itu, manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat bagi hotel
Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat dijadikan masukan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan industri perhotelan dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang, serta informasi yang dihasilkan dapat diimplementasikan dalam menyusun strategi pemasaran di industri perhotelan untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumennya.
2. Manfaat bagi Penulis
Untuk memperoleh pengetahuan yang luas dalam bidang kualitas pelayanan khususnya di Front Office Departmen bagian *Bellboy*.
3. Manfaat bagi pembaca
Diharapkan pembaca dapat menambah wawasan dan dapat menjadikan Inspirasi untuk kreatifitas dalam menulis

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Hotel

Hotel adalah bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu

diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam dihotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut.

Menurut *Hotel Proprietors* dalam Sulastiyono (2011:5) mengatakan bahwa hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian yang khusus.

Adapun pengertian hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KM 37/PW-340/MPT-86 adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (Somad, 2014:2).

Menurut Wiyasha (2010:5), hotel adalah bangunan khusus yang disediakan bagi orang yang dapat menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan dan atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lain yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran.

Hotel dapat diklasifikasikan atau dapat dikelompokkan kedalam berbagai kelas atau tingkatan, berdasarkan dari penilaian tertentu. Berdasarkan peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel, maka klasifikasi hotel adalah sebagai berikut :

1. Hotel Bintang
Adalah hotel yang telah memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas hotel bintang satu, dua, tiga, empat, dan bintang lima.
2. Hotel Non Bintang
Adalah hotel yang tidak memenuhi kriteria penilaian penggolongan

kelas hotel sebagai hotel bintang satu.

Berdasarkan penilaian tersebut, hotel-hotel di Indonesia digolongkan kedalam lima kelas hotel, yaitu hotel bintang satu (*), hotel bintang dua (**), hotel bintang tiga (***), hotel bintang empat (****), dan hotel bintang lima (*****), hotel-hotel dengan golongan kelas tertinggi dinyatakan dengan tanda bintang lima dan hotel dengan golongan kelas terendah dinyatakan dengan tanda bintang satu. Hotel-hotel yang tidak memenuhi standar kelima kelas tersebut atau berada dibawah standar minimum standar 6 yang ditetapkan oleh Menteri Pariwisata disebut hotel melati atau hotel tidak berbintang. Maka dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makan, minum, dan bersifat umum serta fasilitas lainnya yang memenuhi syarat standar hotel pada umumnya.

Berdasarkan definisi diatas menyimpulkan bahwa hotel adalah suatu usaha yang merupakan sarana pendukung yang berhubungan dengan pelayanan guna untuk memenuhi atau memuaskan keinginan masyarakat.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan

ekspekstasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*.

Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Lupiyoadi (2014:217) bahwa terdapat lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (*service quality*) yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Dapat meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai

- dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*)
Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan 15 membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
 4. Jaminan (*Assurance*)
Pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:
 - a. Komunikasi (*Communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.
 - b. Kredibilitas (*Credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
 - c. Keamanan (*Security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
 - d. Kompetensi (*Competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
 - e. Sopan Santun (*Courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
 5. Empati (*Empathy*)
Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

Pengertian Bellboy

Bellboy merupakan bagian yang sangat penting dalam penanganan barang tamu. Berikut ini menurut Darsono, (1992:52) mendeskripsikan *Bellboy* sebagai petugas yang bertanggung jawab terhadap penanganan barang bawaan tamu serta menjalankan tugas-tugas dari atasannya. Lain halnya dengan Sugiarto, (1998:52), *Bellboy* sebagai bagian dari kantor depan yang bertugas menangani barang bawaan tamu.

Sebagai salah satu karyawan di bagian *uniformed service*, *Bellboy* bertugas menangani barang-barang bawaan tamu dan memberikan pelayanan pada saat tamu melakukan *check-in*, *check-out* atau *room change* Bagyono, (1997:67). *Servicing arrivals and departure are the most common uniformed service. The meeting and greeting of arriving guest, their luggage and parking of the cars are first responsibilities which extend from the hotel entrance and car park to hotel*

bedrooms. On departure guest, luggage and transportation are again primacy responsibilities.

Pada umumnya pelayanan barang bertugas melayani kedatangan dan keberangkatan tamu. Menyambut dan menyapa tamu yang datang, menangani barang bawaan dan parkir kendaraan mereka adalah tanggung jawab utama, dimulai dari pintu masuk dan tempat parkir sampai ke kamar hotel. Demikian juga dengan keberangkatan tamu, barang dan transportasi menjadi tanggung jawab utamanya. S Medlik, (1980:89). Dengan demikian *Bellboy* adalah petugas yang memiliki kewajiban dan tugas dalam menangani serta bertanggung jawab terhadap barang bawaan tamu

Peranan Bellboy

Menurut diktat kantor depan yang disusun oleh Bratayasa (2005) disebutkan bahwa peran dari Bellboy adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai citra hotel melalui kebersihan dan kerapian area kerja.
- b. Keamanan barang-barang bawaan tamu tiba, berangkat, pindah kamar dan penanganan penyimpanan barang tamu merupakan tanggung jawab dari seksi ini.
- c. Merupakan mata dan telinga hotel yaitu melalui pengawasan yang dilakukan oleh seluruh petugas seksi penanganan barang terhadap lalu lintas dan tamu yang ada di lobby dan area lainnya.

Fungsi Bellboy

- a. Sebagai Sumber Informasi
Seorang Bellboy harus memiliki pengetahuan tentang hotel agar jika ada tamu yang bertanya Bellboy dapat memberi informasi tentang Hotel dengan akurat, agar saat tamu menanyakan informasi tentang Fox Hotel Pekanbaru di internet berbeda dengan yang di sampaikan oleh Bellboy maka tamu akan berfikir bahwa Bellboy atau karyawan Hotel yang lainnya tidak mengetahui informasi tentang Hotel yang mana informasi

tersebut merupakan penting bagi tamu.

- b. Menjual Akomodasi Hotel
Seorang Bellboy harus memiliki ilmu pemasaran yang kuat agar jika tamu bertanya tentang akomodasi hotel Bellboy dapat mengeluarkan ilmu pemasarannya dalam menjual akomodasi Hotel.
- c. Menyambut dan Mendata Tamu-Tamu Yang Akan *Check-In*
Seorang bellboy harus memiliki sifat keramah-tamahan dalam menyambut tamu dan cepat dalam bertindak agar bisa focus dalam mendata tamu yang akan check-in di hotel agar tidak adanya miss komunikasi atau salah faham nantinya.
- d. Melayani pemesanan kamar
Tidak hanya bagian reservasi yang melayani pemesanan kamar, bagian Bellboy juga turut andil dalam melayani pemesanan kamar dan saling bekerja sama
- e. Melayani penitipan Barang-Barang Berharga
Saat tamu sedang berpergian keluar, tamu juga bisa menitipkan barang berharganya kepada Bellboy. Bellboy bertanggung jawab atas barang titipan tersebut.
- f. Berkerjasama Dengan Departemen Lain
Tidak hanya bekerjasama dalam satu departemen tetapi Bellboy harus bisa bekerjasama dengan departemen lain agar jika ada situasi yang tidak diinginkan, Bellboy bisa meminta bantuan departemen lain. Terjalannya kerjasama yang baik antara departemen akan membuat suasana di tempat kerja menjadi menyenangkan.
- g. Memantau Perkembangan Situasi Kamar
Bellboy juga berfungsi dalam memantau situasi kamar dalam fungsi ini Bellboy sebenarnya

hanya membantu tugas security agar terjadinya kerja sama yang baik meskipun berbeda departemen. Fungsi ini dilakukan hanya ketika security sedang melakukan pekerjaan yang penting, maka Bellboy harus siap membantu security, dan begitupun sebaliknya nanti.

h. Pelayanan Lainnya

Bellboy juga memberikan tamu pelayanan lainnya, maksud dari pelayanan lainnya adalah jika tamu meminta sesuatu yang tidak ada di Hotel, maka Bellboy akan membelikan barang tersebut keluar.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Yang dikatakan Sugiyono (2009:14)

Metode deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada dimasyarakat menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambar tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.

Dikatakan oleh Menurut Muhammad Muslich (2010:02) metode kuantitatif merupakan metode keputusan yang menggunakan angka. Angka mempunyai persen yang sangat penting dalam pembuatan, penggunaan, dan pemecahan, mode kuantitatif. Alat yang digunakan dalam pengumpulan data adalah lembar observasi, daftar pertanyaan

wawancara, catatan harian penulisan, kuisioner dan dokumentasi.

Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi penelitian ini adalah :

Fox Hotel Pekanbaru Jl. Riau No.147, Padang Terubuk, Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 28155

b. Waktu penelitian ini adalah :

September 2019 – Februari 2020

Populasi dan Sampel

1 Populasi

Menurut Sugiyono (2008:115), Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi bisa berupa subjek maupun objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di Fox Hotel Pekanbaru. Jumlah populasi sebanyak 4.712 orang.

2 Sampel

Menurut Sugiyono (2008:116) sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan di berlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul – betul representative (mewakili).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sample* dengan cara *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan kepada siapa saja yang ditemui secara kebetulan di area objek wisata Alam Mayang Pekanbaru dan kepada siapa saja yang pernah mengunjungi objek wisata Alam Mayang Pekanbaru. Untuk menghemat waktu, menghemat biaya dan menghemat tenaga, maka penulis memperkirakan jumlah minimum sampel

yang di tetapkan menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{N(d)2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah Populasi

D = Nilai Persisi (0.1)

Sumber : Sugiyono (2009:118)

Berdasarkan rumus diatas dapat diperoleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$
$$n = \frac{187160}{(187160)(0.1)^2 + 1}$$
$$n = \frac{187160}{18726}$$
$$n = 99.94$$

Berdasarkan penghitungan diatas dengan menggunakan rumus slovin, didapat jumlah responden yang harus dijadikan sampel adalah sebanyak 100 orang.

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Dikatakan oleh Silalahi (2010:289) yang dimaksud dengan sata primer adalah data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi. Individu, kelompok fokus, dan satu kelompok responden secara khusus dijadikan peneliti sebagai sumber data primer. Jadi, dapat disimpulkan data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Jadi dalam penelitian ini, data primer yang didapatkan adalah hasil dari data – data pada saat penelitian melakukan observasi, kuisisioner dan juga wawancara di Fox Hotel Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Menurut Silalahi (2010:291) data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber – sumber lain yang telah tersedia

sebelum penelitian dilakukan. Data sekunder yang digunakan untuk melengkapi penelitian ini adalah data pendukung dari data primer yang bukan berasal dari narasumber secara langsung. Pada penelitian ini, data sekunder didapatkan dari kepustakaan yaitu dengan cara mengumpulkan data untuk membandingkan antara teori – teori yang ada, dengan yang ada dilapangan berdasarkan dari jurnal dan buku dan juga data yang telah diolah sebelumnya, penunjang maupun sumber – sumber tertulis lainnya seperti website dari internet. Selain itu, data sekunder ini juga di dapatkan dari instansi terkait yang berhubungan dengan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian yang terpenting dalam suatu penelitian, bahkan merupakan suatu keharuan bagi seorang peneliti. Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan beberapa metode dalam proses pengumpulan data, yaitu metode observasi, metode kuisisioner dan metode dokumentasi. Berikut metode observasi, metode kuisisioner dan metode dokumentasi yang saya pakai dan menurut beberapa para ahlinya.

a. Observasi

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 di kontrol keandalan *relibilitas* dan *validitas*, Usman dan Akbar (2009:52)

b. Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir – formulir yang berisi pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapat jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti Mardalis (2010:67) kuisisioner ini diberikan kepada pengunjung agar mendapatkan data

mengenai pendapat tamu tentang kualitas pelayanan Fox Hotel Pekanbaru, sehingga bisa di ketahui bagaimana respon tamu ketika memberi pendapat atau penilaian dengan melakukan pemilihan beberapa pertanyaan yang ditanyakan didalam kuisisioner tentang pengambilan keputusan di Fox Hotel Pekanbaru.

c. Dokumentasi

Teknik Pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen – dokumen Usman dan Akbar (2009:69) sehingga dapat diartikan bahwa teknik pengambilan data dengan dokumentasi merupakan cara pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen – dokumen yang ada atau catatan yang tersimpan serta dari gambar – gambar tentang Fox Hotel Pekanbaru.

Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif yaitu penyusunan data ke dalam laporan memerlukan deskripsi atau penelitian dari hasil pengumpulan data yang telah diperolehnya di lapangan, di mana perhitungannya dilakukan dengan statistik untuk mengetahui statistik deskriptifnya.

Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data Semple atau populasi sebagaimana adanya dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Statistik deskriptif ini yang dikemukakan dalam bentuk laporan adalah cara-cara penyajian data melalui tabel maupun distribusi frekuensi.

Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang dipakai berupa skala Ordinal, oleh karena itu skala pengukuran variabel yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert adalah sekalah yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkat pada setiap obyek yang akan diukur. Jawaban dari kuisisioner tersebut diberi Bobot skor atau nilai sebagai berikut :

1. Sangat Setuju, bobot skor : 5 (SS)
2. Setuju, bobot skor : 4 (S)
3. Kurang Setuju, bobot skor : 3 (KS)
4. Tidak Setuju, bobot skor : 2 (TS)
5. Sangat Tidak Setuju, bobot skor : 1 (STS)

Dari keseluruhan pertanyaan yang akan ditanyakan kepada pihak pengunjung maupun wisatawan mengenai

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tanggapan Tamu Terhadap Keandalan Kualitas Pelayanan Bellboy di Fox Hotel Pekanbaru

**Tabel IV.2
Tanggapan Tamu Terhadap Keandalan**

No	Indikator	SB	B	CB	TB	STB	Skor	Ket
1	Memberikan Pelayanan tepat waktu	36	64	0	0	0	436	BAIK
2	Keramah tamahan Bellboy dalam memberikan pelayanan	40	60	0	0	0	460	
Total Skor							896	
Capaian Tanggapan Pengunjung								89,6%

a. Bellboy memberikan pelayanan tepat waktu

Berdasarkan tabel 4.2, Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diketahui tanggapan tamu terhadap indikator Bellboy memberikan pelayanan tepat waktu dalam kategori BAIK. Artinya disini Bellboy mampu melayani tamu dengan cepat tanggap sehingga tamu merasa dihargai saat memberikan saran atau mengatakan sesuatu, sikap ini sangat membantu membuat tamu merasa nyaman dan bahagia saat menginap di hotel.

b. Keramah tamahan Bellboy dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan tabel 4.2, Dilihat dari observasi yang dilakukan peneliti dilapangan bahwa responden sangat setuju perihal pernyataan pada indicator keramah

tamahan Bellboy dalam memberikan pelayanan dengan efisien, dikarenakan kan tamu selalu merasa dihargai saat mengutarakan pendapat kepada Bellboy yang bertugas dengan ramah tamah dan senyuman, membuat tamu merasa seperti berada dirumah.

2. Tanggapan Tamu Terhadap Daya Tanggap kualitas Pelayanan Bellboy di Fox Hotel Pekanbaru

Tabel IV.3
Tanggapan Tamu Terhadap Daya Tanggap

No	Indikator	SB	B	CB	TB	STB	Skor	Ket
1	Memberikan tanggapan terhadap keluhan tamu	56	44	0	0	0	456	BAIK
2	Memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	22	28	39	8	3	358	
Total Skor							814	
Capaian Tanggapan Pengunjung								81,4 %

a. Bellboy Memberikan tanggapan terhadap keluhan tamu

Berdasarkan tabel 4.3, Dilihat dari observasi yang dilakukan peneliti, maka dapat kita ketahui bahwa tanggapan tamu terhadap indikator Bellboy memberikan tanggapan terhadap keluhan tamu dalam kategori baik. Artinya disini Bellboy mampu menangkap apa yang menjadi keluhan dan masalah yang tamu hadapi dan menjelaskan kembali kepada tamu tentang masalah yang dihadapi dengan cara yang mudah dipahami dan membuat tamu merasa tenang.

b. Bellboy memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti.

Berdasarkan tabel 4.3, dilihat dari observasi yang dilakukan peneliti dilapangan bahwa responden sangat setuju perihal pernyataan pada indicator Bellboy memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti, dikarenakan kan tamu

dapat mengerti dengan apa yang dijelaskan oleh Bellboy kepada tamu dengan bahasa yang mudah di mengerti.

3. Tanggapan Tamu Terhadap Jaminan Kualitas Pelayanan Bellboy di Fox Hotel Pekanbaru

Tabel IV.4
Tanggapan Tamu Terhadap Jaminan

No	Indikator	SB	B	CB	TB	STB	Skor	Ket
1	Bellboy memiliki pengetahuan terhadap lingkungan hotel	22	28	39	11	0	361	BAIK
2	Memberikan jaminan rasa aman atas jasa yang diberikan kepada tamu	15	32	33	20	0	303	
3	Bellboy bersifat ramah dan sopan terhadap tamu	57	43	0	0	0	457	
4	Selalu bersikap jujur terhadap tamu.	19	32	33	11	5	308	
Total Skor							1429	
Capaian Tanggapan Pengunjung								71,5 %

1. Bellboy memiliki pengetahuan terhadap lingkungan hotel

Berdasarkan tabel 4.4, dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diketahui tanggapan tamu terhadap indikator Bellboy memiliki pengetahuan terhadap lingkungan hotel dalam kategori baik. Artinya disini Bellboy mampu menjelaskan semua area yang ada dihotel dengan mudah dan jelas sehingga memudahkan tamu untuk mengetahui area-area apa saja yang terdapat dihotel

2. Memberikan jaminan rasa aman atas jasa yang diberikan kepada tamu.

Berdasarkan tabel 4.4, dilihat dari observasi yang dilakukan peneliti dilapangan bahwa responden sangat setuju perihal pernyataan pada indicator memberikan jaminan rasa aman atas jasa yang diberikan kepada tamu, dikarenakan kan tamu merasa aman dan nyaman disaat menginap, hal ini didasari dengan pengamanan yang ketat di area hotel, dan tidak sembarangan orang bisa masuk ke area hotel.

3. Bellboy bersifat ramah dan sopan terhadap tamu

Berdasarkan tabel 4.4, dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diketahui tanggapan tamu terhadap indikator Bellboy bersifat ramah dan sopan terhadap tamu dalam kategori baik. Artinya disini Bellboy mampu berlaku sopan dan bersikap ramah tamah dalam menghadapi tamu tanpa membuat tamu merasa tidak nyaman dikarenakan tingkah dan perilaku Bellboy.

d. Selalu bersikap jujur terhadap tamu.

Berdasarkan tabel 4.4, dilihat dari observasi yang dilakukan peneliti dilapangan bahwa responden sangat setuju perihal pernyataan pada indicator Bellboy selalu bersikap jujur terhadap tamu, dikarenakan tamu merasa dan mengalami hal tersebut, Bellboy selalu mengatakan hal yang sebenarnya tidak mengada-ada akan hal yang ditanyakan oleh tamu.

4. Tanggapan Tamu Terhadap Empati Kualitas Pelayanan Bellboy di Fox Hotel Pekanbaru

Tabel IV.5
Tanggapan Pengunjung Terhadap Empati

No	Indikator	SB	B	CB	TB	STB	Skor	Ket
1	Mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dengan tamu	56	44	0	0	0	456	BAIK
2	Memahami kebutuhan dan harapan tamu	36	64	0	0	0	436	
3	Memberikan perhatian lebih kepada tamu	60	40	0	0	0	460	
Total Skor							1352	
Capaian Tanggapan Pengunjung								90 %

1. Bellboy Mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dengan tamu

Berdasarkan tabel 4.5, dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diketahui tanggapan tamu terhadap indikator Bellboy mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dengan tamu dalam kategori baik. Artinya disini Bellboy mampu berbicara dan menyampaikan pesan yang baik dan

mudah di terima oleh tamu tanpa ada hal yang tidak dimengerti oleh tamu.

2. Bellboy memahami kebutuhan dan harapan tamu

Berdasarkan tabel 4.5, dilihat dari observasi yang dilakukan peneliti dilapangan bahwa responden sangat setuju perihal pernyataan pada indicator Bellboy memahami kebutuhan dan harapan tamu, dikarenakan tamu jarang menyampaikan komplain atau keluhan dikarenakan Bellboy tidak memahami apa yang mereka mau.

3. Bellboy memberikan perhatian lebih kepada tamu

Berdasarkan tabel 4.5, dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diketahui tanggapan tamu terhadap indikator Bellboy memberikan perhatian lebih kepada tamu. Artinya disini Bellboy mampu memperhatikan dan mendengar saat tamu berbicara atau mengajukan keluhan kepada Bellboy.

5. Tanggapan Tamu Terhadap Berwujud Kualitas Pelayanan Bellboy di Fox Hotel Pekanbaru.

Tabel IV.6
Tanggapan Tamu Terhadap Berwujud

No	Indikator	SB	B	CB	TB	STB	Skor	Ket
1	Hotel memiliki area yang bersih	55	38	7	0	0	450	BAIK
2	Kondisi fasilitas kamar hotel yang memadai	26	74	0	0	0	426	
3	Bellboy memiliki penampilan yang menarik	22	28	39	11	0	361	
Total Skor							1237	
Capaian Tanggapan Pengunjung								82,5%

a. Hotel memiliki area yang bersih

Berdasarkan tabel 4.6, dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diketahui tanggapan tamu terhadap

indikator Hotel memiliki area yang bersih dalam kategori baik. Artinya disini Fox Hotel Pekanbaru mampu menerapkan kebersihan yang diharapkan oleh tamu, karena tamu adalah raja maka kepuasan tamu adalah yang utama, dengan membuat tamu merasa betah di area hotel yang bersih

b. Kondisi fasilitas kamar hotel yang memadai

Berdasarkan tabel 4.6, dilihat dari observasi yang dilakukan peneliti dilapangan bahwa responden sangat setuju perihal pernyataan pada indicator Kondisi fasilitas kamar hotel yang memadai , dikarenakan kamar di Fox Hotel Pekanbaru memiliki fasilitas yang telah berstandarisasi internasional maka dari itu tamu merasa betah menginap dan menggunakan fasilitas yang ada dikamar tanpa bingung.

c. Bellboy memiliki penampilan yang menarik

Berdasarkan tabel 4.6, dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diketahui tanggapan tamu terhadap indikator Bellboy memiliki penampilan yang menarik. Artinya disini Bellboy mampu menggunakan uniform atau seragam yang telah disediakan dihotel dan juga mempunyai penampilan yang menunjang dan membuat tamu merasa senang saat melihat Bellboy.

6. Rekapitulasi Hasil Data Kualitas Pelayanan Bellboy di Fox Hotel Pekanbaru.

Tabel IV.7
Rekapitulasi hasil data Kualitas Pelayanan Bellboy di Fox Hotel Pekanbaru

Variabel	Sub Variabel	Indicator	Skor	Kategori
	Keandalan	Memberikan Pelayanan tepat waktu	436	Baik
		Keramah tamahan Bellboy dalam memberikan pelayanan	460	
		Total Skor	896	
	Daya Tanggap	Memberikan tanggapan terhadap keluhan tamu	456	
		Memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	358	

Kualitas Pelayanan	Jaminan	Total Skor	814	Baik	
		Bellboy memiliki pengetahuan terhadap lingkungan hotel	361		
		Memberikan jaminan rasa aman atas jasa yang diberikan kepada tamu	303		
		Bellboy bersifat ramah dan sopan terhadap tamu	457		
		Selalu bersikap jujur terhadap tamu.	308		
	Total Skor	1429	Baik		
	Empati	Mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dengan tamu	456		
		Memahami kebutuhan dan harapan tamu	436		
		Memberikan perhatian lebih kepada tamu	460		
		Total Skor	1352		Baik
	Berwujud	Hotel memiliki area yang bersih	450		
		Kondisi fasilitas kamar hotel yang memadai	426		
		Bellboy memiliki penampilan yang menarik	361		
		Total Skor	1237		Baik
	Jumlah Total Skor			5728	BAIK
	Persentase			82%	

Berdasarkan tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa hasil rekapitulasi hasil dari Kualitas Pelayanan Bellboy di Fox Hotel Pekanbaru terdiri dari 5 sub variabel dimulai dari keandalan yang memiliki 2 indikator, dilanjutkan dengan daya tanggap yang mempunyai 2 indikator juga, setelah itu Jaminan yang mempunyai 4 indikator, setelah itu Empati yang mempunyai indikator sebanyak 2, diakhiri dengan Berwujud yang memiliki 3 indikator. Pada pengkategorian skor dan jumlah skor pada data hasil rekapitulasi, terlihat bahwa nilai total keseluruhan skor Kualitas Pelayanan Bellboy di Fox Hotel Pekanbaru dalam presentase 82% dalam kategori “BAIK”.

Berdasarkan hasil analisis dan mayoritas reponden dalam penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Bellboy di Fox Hotel Pekanbaru berada kategori “BAIK”. Artinya Kualitas Pelayanan Bellboy dapat memuaskan tamu yang menginap di Fox Hotel Pekanbaru.

Hasil penelitian ini sejalan dengan observasi yang dilakukan peneliti di Fox Hotel Pekanbaru yang memperlihatkan bahwa hampir keseluruhan *Bellboy* yang *in-charge* memberikan pelayanan terbaik yang bisa diberikan kepada tamu yang

datang dan bertanya serta tamu yang ingin melakukan proses *check-in* atau *check-out* ataupun tamu yang sengaja bertanya maupun memberikan kritik kepada *Bellboy* yang bertugas.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah penulis uraikan di bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada Aspek Keandalan atau *Realibility*, yang meliputi karyawan memberikan pelayanan tepat waktu dan keramah tamahan *Bellboy* dalam memberikan pelayanan, mendapatkan respon baik dan presentase sebanyak 89,6% dari pengunjung atau tamu.
2. Pada Aspek Daya Tanggap atau *Responsiveness*, yang terdapat didalamnya memberikan tanggapan terhadap keluhan tamu dan juga memberikan informasi dengan jelas dimengerti juga mendapat respon yang baik dan presentase sebesar 81,4% dari penilaian tamu.
3. Aspek ketiga yaitu aspek Jaminan atau *Assurance*, meliputi *Bellboy* memiliki pengetahuan terhadap lingkungan hotel, memberikan jaminan rasa aman atas jasa yang diberikan kepada tamu, *Bellboy* bersikap ramah tamah dan sopan terhadap tamu serta selalu bersikap jujur terhadap tamu mendapatkan respon baik juga dari tamu dengan presentase 71,5%.
4. *Empathy* atau Empati yang termasuk didalamnya yaitu mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dengan tamu, memahami kebutuhan dan harapan tamu, dan memberikan perhatian lebih kepada tamu, mendapatkan presentase 90%
5. Aspek terakhir yaitu Berwujud atau *Tangibles*, mencakup tentang Hotel memiliki area yang bersih, kondisi fasilitas kamar yang memadai dan

Bellboy memiliki penampikan yang menarik mendapatkan presentase 82,5%.

Saran

Untuk pengembangan lebih lanjut, maka penulis memberikan saran yang mungkin bermanfaat dan dapat membantu pihak manajemen *Bellboy* di Fox Hotel Pekanbaru untuk masa yang akan datang, yaitu:

1. Untuk manajemen Fox Hotel Pekanbaru, hendaknya semua *Bellboy* mendapatkan pelatihan tentang kualitas pelayanan agar lebih meningkatkan pelayanannya kepada tamu hotel.
2. Dengan adanya pelatihan tentang kualitas pelayanan yang berlanjut maka kedepannya dapat bersaing dengan hotel lainnya.
3. Agar dapat menambahkan SDM yang menjadikan pengantar terpenuhinya keinginan tamu dan dapat melaksanakan Kualitas pelayanan secara baik dan benar
4. Lebih meningkatkan interaksi dan kepekaan terhadap tamu tanpa ada rasa kaku tetapi harus tetap sopan santun dan tahu batasan-batasan kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, Lina. 2008. *Service Excellence*. Bandung: Alfabeta
Andi Offset.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.
- Bagyono. 2004. *Menjadi Bellboy Profesional*, Gramedia Pustaka Umum, Jakarta
- _____. 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Surakarta: Alfabeta
- _____. 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Surakarta: Alfabeta

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator dan implementasinya)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media. Jakarta: RinekaCipta.

Zeithzaml, 1998, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Edisi Kedua, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Lukman,Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA- LAN Press.

Mahadewi&Gusti. 2012. *Metodologi Penelitian Pariwisata & Perhotelan*.

Miles, M. B. A & Huberman, M.1992.*Analisis Data Kualitatif*.Jakarta : Universitas Indonesia.

Narimawati, Umi. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung : Agung Media.

Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Permana, Agung. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: Andi offset.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatifdan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Sukmadinata. 2006. *Metodologi Penelitian Pendidilkan*. Bandung : Remaja Posdakarya.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta:

_____. 1997. *Prinsip•Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy.2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yazid, 1999. *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi*. Penerbit : Ekonosia FE UII. Yogyakarta.

