

## TANGGAPAN TAMU TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI DI RESTORAN ARYADUTA HOTEL PEKANBARU

**By : Mila Ade Yulni**

Email : [Milaadeyulni380@gmail.com](mailto:Milaadeyulni380@gmail.com)

**Advisor : Siti Sofro Sidiq**

Email : [sitiosofrosidiq@lecture.unri.ac.id](mailto:sitiosofrosidiq@lecture.unri.ac.id)

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***

The purpose of this research to know The quality of the waiter service and the waiter's efforts in improving the quality of services consisting of five dimensions , *namely Tangibless, Emphaty, responsivnes, Reliability, assurance*. The research method used in this research is a descriptive quantitative method. The population of this research is the guests who eat and drink at Aryaduta Hotel Pekanbaru's restaurant. Samples in this study used an accidental sampling sample. Data collection in this study used observations, interviews, questionnaire, Literature Studies, and documentation studies, using the Instrument measurement scale of Likert scale. The data analysis techniques used are descriptive statistics. Based on the research conducted at Aryaduta Hotel Pekanbaru, the result of data processing shows the level of the waiter's service both on the dimensions *tangibless, Emphaty, responsivnes, Reliability* and *assurance* .

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia perhotelan adalah industri jasa yang menjual perpaduan antara produk dan layanan kepada tamu. Desain bangunan, eksterior dan interior, kamar hotel, suasana yang diciptakan, restoran beserta makanan dan minuman, dan keseluruhan fasilitas yang ada merupakan bentuk dari produk yang dijual. Sedangkan keramahtamahan dan keterampilan karyawan/staff Hotel dalam melayani tamu/pelanggan merupakan bentuk dari layanan yang dijual..

Jenis keluhan yang ada di Restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut.

Berikut ini daftar *complaint* tamu pada pramusaji di restoran

**Tabel 1.4**  
**Jenis Keluhan (*Complaint*) tamu di *Spice* restoran**

No	Jenis Keluhan ( <i>Complaint</i> )
1.	Lambatnya penanganan keluhan konsumen
2.	Lambatnya memberikan pesanan kepada tamu
3.	Kurangnya skill berbahasa asing dalam melayani tamu asing
4.	Pramusaji yang bau badan dan kurang rapi

### 1.2 Rumusan Masalah

Untuk mengetahui secara pasti tentang tanggapan tamu pada pramusaji, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut : tanggapan tamu dengan pelayanan

yang diberikan oleh pramusaji direstoran Aryaduta Hotel Pekanbaru.

### 1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan identifikasi masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan tamu terhadap pelayanan pramusaji direstoran Aryaduta Hotel Pekanbaru?
2. Bagaimana upaya manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan di restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru?

### 1.4 Batasan Masalah

Agar masalah pembahasan tidak terlalu luas dan lebih fokus terhadap masalah dan tujuan dalam hal penulisan penelitian ini, maka peneliti memilih 1 hal yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu tanggapan tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramusaji direstoran Aryaduta Hotel Pekanbaru.

### 1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tanggapan tamu terhadap kualitas pelayanan Pramusaji di restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui upaya manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru

## 1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak Aryaduta Hotel Pekanbaru, diharapkan penelitian ini dapat sumbangan pemikiran untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan Pramusaji dalam menjalankan tugasnya dan dapat memenuhi standar pelayanan yang akan diberikan kepada tamu
2. Bagi penulis, penelitian ini merupakan salah satu cara pengaplikasian teori- teori yang sudah dipelajari dibangku kuliah dan menyesuaikan dengan kenyataan sebenarnya dilapangan. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan rujukan dalam menindaklanjuti penelitian diruang lingkup yang lebih luas.
3. Bagi akademisi, dapat digunakan sebagai bahan referensi dan sumber bacaan bagi mahasiswa program studi usaha perjalanan wisata pada khususnya dan mahasiswa Universita Riau Pekanbaru pada umumnya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Tanggapan

Tanggapan merupakan sebagai suatu pengalaman tentang objek peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan menggunakan informasi dan menafsirkan pesan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tanggapan berarti pandangan dari seseorang atau banyak orang akan banyak hal atau tanggapan yang

didapat atau diterima. Sedangkan menurut Davidoff tanggapan adalah proses yang mengorganisir dan menggabungkan data - data indra kita (penginderaan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari sekeliling kita, termasuk sadar akan diri sendiri. Tanggapan ini melibatkan interpretasi, sedangkan penginderaan tidaklah demikian.

### 2.2 Hotel

Menurut Agus Sulastiyono (2006) adalah salah satu bentuk dari usaha akomodasi yang dikelola secara komersial, yang menjalankan kegiatan usahanya melakukan :

- a. Penyewaan kamar
- b. Penjualan makanan dan minuman
- c. Menyediakan pelayanan – pelayanan penunjang lainnya yang bersifat komersial

### 2.3 Food and Beverage Department

Menurut I Gede Agus (2012) *Food & Beverage Department* merupakan salah satu departemen yang ada di Hotel. Departemen ini termasuk departemen yang sangat penting karena dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan. Tamu yang tinggal di Hotel tidak saja memerlukan tempat tidur (kamar) tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian tata hidang atau *Food and Beverage Service*.

### **2.3.1 Food and Beverage Product**

*Food and Beverage Product* bertanggung jawab terhadap pengolahan makanan dan minuman yang dihidangkan kepada tamu yang menginap di hotel ataupun yang hanya berkunjung ke hotel.

### **2.3.2 Food and Beverage Service**

Departemen ini termasuk departemen yang sangat penting karena dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan. Tamu yang menginap di hotel tidak hanya memerlukan tempat tidur (kamar) tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian tata hidang atau Food and Beverage Service.

### **2.4 Pramusaji (Waiter/Waitress)**

Menurut Soekresno dan pendit dalam bukunya yang berjudul *Petunjuk Praktek Pramusaji* (1996), mengatakan pramusaji adalah karyawan restoran di hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara profesional.

### **2.5 Kualitas Pelayanan**

Pada dasarnya definisi kualitas pelayanan terpusat pada upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan konsumen. Dengan kata lain ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu, *Expected Service* dan *Perceived*.

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1 Desain Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *mixed methods*. Penelitian ini merupakan suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk penelitian yang telah ada sebelumnya yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Menurut Creswell (2010: 5), penelitian campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penyusunan penelitian ini berada di Hotel Aryaduta Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Diponegoro No. 34, Pekanbaru, Riau. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan April sampai dengan Juli 2020.

### **3.3 Populasi**

Adapun populasi untuk mengetahui tanggapan tamu terhadap kualitas pelayanan pramusaji di restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru diambil yaitu dari tamu yang makan atau minum di restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru.

### **3.4 Sampel**

Wanita atau pria yang makan dan minum di restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru dari usia 10 Tahun sampai 31 ke atas pada tahun 2019. Sampel yaitu bagian dari populasi yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data sampel yaitu teknik sampling aksidental untuk menentukan jumlah sampel. Berdasarkan banyaknya sampel maka dapat dihitung dengan rumus Slovin dalam bukunya Umar (1998) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{Ne2 + 1}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Persen kelonggaran tidak ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau digunakan misalnya 10%.

Dengan jumlah populasi sebanyak 42.540 tamu, maka sampel yang diambil berdasarkan rumus adalah :

$$n = \frac{N}{Ne2+1}$$

$$n = \frac{42.540}{42.540(0,01)+1}$$

$$n = \frac{42.540}{426.4}$$

$$n = 99,77$$

Dari rumus diatas sampel berjumlah 99,77 maka jumlah sampel pada penelitian ini dibulatkan menjadi 100 orang. Tamu yang menginap di Aryaduta Hotel Pekanbaru.

### 3.5 Informan Penelitian

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertidak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat yang akan menjadi informan narasumber (*Key Informan*).

### 3.6 Jenis dan Sumber Data

#### 3.6.1 Data Primer

Data yang diperoleh penulis dari hasil observasi, Kuesioner dan wawancara selama penelitian berlangsung di Hotel Aryaduta Pekanbaru.

#### 3.6.2 Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian yaitu dengan cara mengutip beberapa dokumen, jurnal, buku – buku dari sumber tertera lainnya.

### 3.7 Teknik Pengukuran Instrumen

Skala pengukuran instrumen yang digunakan untuk mengukur respon dari responden dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (sugiyono,2015:134).

**Tabel 3.1**

#### Skor Skala Likert

Berikut merupakan skor skala likert, dapat dilihat pada table 3.1

No.	Kriteria	Skor
1.	Sangat Baik	5
2.	Baik	4
3.	Cukup Baik	3
4.	Tidak Baik	2
5.	Sangat Tidak Baik	1

*Sumber* : Data Olahan dari Peneliti, 2020

kriteria penilaian untuk setiap butir pertanyaan berdasarkan persentase dengan langkah - langkah sebagai berikut :

1. Nilai kumulatif adalah jumlah nilai dari setiap pernyataan yang merupakan jawaban dari 100 responden.
2. Presentase adalah nilai kumulatif *Item* dibagi dengan nilai frekuensinya dikali 100%.
3. Menghitung jumlah kumulatif terbesar dan terkecil. Jumlah

responden adalah 100 orang dengan nilai skala pengukuran terbesar adalah 5 sedangkan skala pengukuran terkecil adalah 1. Jadi jumlah kumulatif terbesar =  $100 \times 5 = 500$ , dan jumlah kumulatif terkecil =  $100 \times 1 = 100$ .

4. Menentukan nilai persentase terbesar dan terkecil

$$\begin{aligned} \text{Nilai persentase terbesar} &= 100\% \\ \text{Nilai persentase terkecil} &= \frac{100}{500} \times 100\% = 20\% \end{aligned}$$

5. Nilai rentangnya adalah  $100\% - 20\% = 80\%$ . Jika nilai rentang dibagi lima skala pengukuran, maka akan diperoleh nilai interval persentase sebesar 16% sehingga diperoleh kriteria interpretasi skor sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Persentase Kriteria Interpretasi Skor**

Berikut adalah persentase kriteria interpretasi skor dalam table 3.2

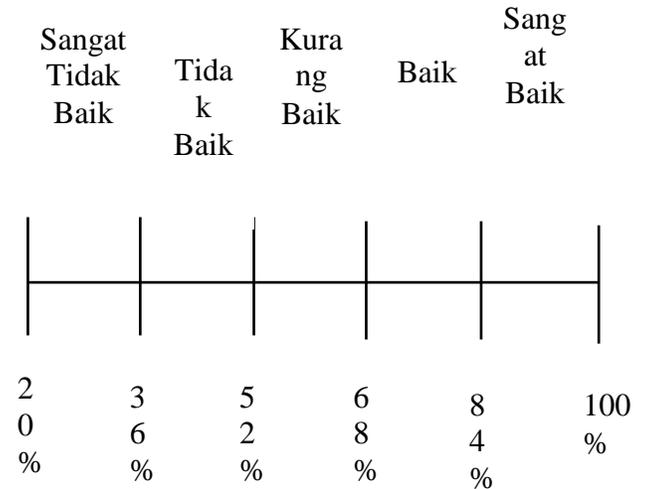
Kriteria	Persentase (%)
Sangat Baik	84% – 100%
Baik	68% - 84%
Kurang Baik	52% - 68%
Tidak Baik	36% - 52%
Sangat Tidak Baik	20% - 36%

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020

Berdasarkan kriteria tersebut, maka dapat dibuat garis kontinum untuk setiap perhitungan sebagai berikut:

**Gambar 3.1**  
**Garis Kontinum**

Berikut gambar garis kontinum yang dibuat oleh peneliti pada gambar 3.1.



Sumber : Olahan Peneliti, 2020

### 3.8 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.8.1 Observasi

Menurut Hariwijaya (2007 : 74), observasi merupakan metode mengumpulkan data dengan mengamati langsung dilapangan. Proses ini berlangsung dengan pengamatan yang meliputi, melihat, merekam, menghitung, mengukur, dan mencatat kejadian.

#### 3.8.2 Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada *Food and Beverage Manager* dan *Supervisor Restaurant* Hotel Aryaduta Pekanbaru.

#### 3.8.3 Kuisisioner

Kuesioner merupakan berupa kumpulan daftar pertanyaan yang

diberikan kepada responden, disini oleh responden yang dimaksudkan adalah pelanggan restoran Aryaduta Hotel pekanbaru untuk diisi yang disasar ada sekitar 100 responden.

### 3.8.4 Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan pengumpulan sumber data yang dilakukan dengan cara mempelajari dan mencari referensi dari buku – buku dan jurnal yang ada kaitannya dengan judul penelitian yang diambil.

### 3.8.5 Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan data dengan cara mengambil data – data dari catatan, administrasi dari pihak manajemen Hotel Aryaduta Pekanbaru yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Pramusaji di Restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru.

### 3.9 Teknik Analisa Data

Berdasarkan dengan metodologi penelitian, teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif dan analisis data kualitatif. Menggunakan data kuantitatif atau berbentuk angka sebagai bahan analisisnya yang menggambarkan atau menjelaskan secara terperinci mengenai masalah yang akan diteliti. Analisis kuantitatif dilakukan apabila jumlah data yang dianalisis banyak dan mudah diklasifikasikan kedalam kategori tertentu (wardiyana, 2010). Dalam penelitian ini, data responden akan dianalisis menggunakan *Microsoft Excel*. Dan data kualitatif Analisis data kualitatif ini dimaksudkan untuk menjawab rumusan masalah mengenai tanggapan tamu terhadap kualitas pelayanan pramusaji dan upaya manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan

pramusaji di restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru.

### 3.10 Operasional Variabel

**Tabel 3.3**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Teknik Pengumpulan Data
Tanggapan Tamu terhadap Kualitas Pelayanan Pramusaji di Restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru	Tangibless	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kebersihan dan kerapian seragam pramusaji</li> <li>Kebersihan area pelayanan tamu</li> <li>Kebersihan dan kelengkapan peralatan/alat dari pramusaji</li> </ol>	Observasi Dokumentasi Wawancara Kuisisioner
	Emphaty	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kemampuan pramusaji dalam menjalin komunikasi yang baik kepada tamu</li> <li>Perhatian khusus pramusaji dalam menciptakan hubungan baik kepada tamu</li> </ol>	
	Responsivne	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kepedulian pramusaji terhadap keadaan tamu</li> <li>Respon pramusaji terhadap permintaan tamu</li> </ol>	
	Reliability	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kecepatan pramusaji dalam memberikan pelayanan</li> <li>Ketepatan pramusaji dalam menangani keluhan tamu</li> </ol>	
	Assurance	<ol style="list-style-type: none"> <li>Keramahan pramusaji dalam melayani tamu</li> <li>Keterampilan pramusaji dalam bidangnya</li> </ol>	

Sumber : *Olahan Peneliti Berdasarkan Buku Dr.Hardiyansyah, M.si 2018*

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Aryaduta Hotel Pekanbaru

#### 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Hotel Aryaduta Pekanbaru merupakan hotel bintang 4 yang berdiri megah tepat dipusat kawasan pemerintahan dan jantung kota Pekanbaru. Hotel ini resmi didirikan pada tanggal 7 agustus 1997. Berdirinya Hotel Aryaduta ini berawal dari kota metropolitan yang kita kenal dengan nama kota Jakarta, yaitu Hotel Aryaduta Jakarta. Hotel Aryaduta Jakarta terletak di Jalan Prapatan Nomor 44-48 Jakarta. Hotel ini bernaung dibawah pengelolaan PT.Aryaduta Tbk. yang sekarang dikenal dengan nama PT. Lippo Karawaci Tbk.

#### 4.1.2 Lokasi dan Akses

Hotel Aryaduta Pekanbaru berada ditempat yang sangat strategis. Terletak dipusat kota, jarak dari hotel ke Bandar Udara Sultan Syaef Qasiim II hanya memakan waktu sekita 15 menit. Hotel ini berada di Jalan Pangeran Diponegoro nomor 34, Pekanbaru, Riau, Indonesia. Nomor Telepon (0761) 44200 dan fax (0761) 4421 serta email [info.pekanbaru@aryaduta.com](mailto:info.pekanbaru@aryaduta.com). Hotel ini juga terletak dipusat pemerintahan yang membuat Hotel ini sering dikunjungi oleh instansi pemerintahan, baik untuk kepentingan bisnis ataupun keperluan lainnya.

### 4.2 Tanggapan Tamu terhadap Kualitas Pelayanan Pramusaji di Restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru

Kegiatan operasional Hotel Aryaduta Pekanbaru sangat ditentukan oleh kinerja karyawan yang berkualitas. Pada pembahasan kali ini penulis meneliti tentang pentingnya tanggapan tamu terhadap kualitas pelayanan pramusaji. *Skill* dan kualitas pramusaji sangat duitamakan pada saat melayni tamu yang datang. Pasalnya dalam suatu Hotel, tamu yang datang tidak hanya ingin merasakan makanan yang enak tetapi juga ingin merasakan suatu pelayanan yang bisa memuaskan tamu tersebut sehingga dengan sendirinya tamu tersebut akan datang lagi ke Hotel itu.

Berikut deskripsi penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan pramusaji di restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru.

Note:

- Rata – rata Skor Total =  $\frac{\text{Rata-rata Skor Total}}{\text{Berapa Indikator}}$
- Rata – rata Skor Total (%) =  $\frac{\text{Rata-rata Skor Total}}{\text{Berapa Indikator}}$
- Berdasarkan skala penilaian 1 = sangat tidak baik, 2 = tidak baik, 3 = kurang baik, 4 = baik, dan 5 = sangat baik

#### 4.2.7 Rekapitulasi Hasil Skor Tanggapan Responden

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka berikut adalah hasil rekapitulasi dari tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pramusaji di restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru .

Ket :

- Rata – rata Skor Total =  $\frac{\text{Jumlah Rata-rata Skor Total}}{\text{Berapa Indikator}}$
- Rata – rata Skor Total (%) =  $\frac{\text{jumlah Rata-rata Skor Total}}{\text{Berapa Indikator}}$

**Tabel 4.11**  
**Rekapitulasi Hasil Skor Tanggapan**  
**Responden terhadap Kualitas**  
**Pelayanan Pramusaji di Restoran**  
**Aryaduta Hotel Pekanbaru**

Dari hasil penelitian melalui kuesioner pada tamu yang ada di restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru, dapat dilihat rekapitulasi hasil skor tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pramusaji di restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru pada tabel 4.11.

Vari able	Sub Variabel	Indikator	Sk or	Keter angan
Kuali tas Pesla yana	<i>Tangibl e</i>	Kebers ihan dan Kerapi an Seragam Pramusa ji	27 9	Baik
		Kebers ihan Area Pelaya nan Tamu	40 6	
		Kebers ihan dan Kelen	39 9	

n	gkapa n Peralat an/Ala t dari Pramusa ji		
	<b>Rata – rata Total Skor</b>	<b>36 1.3</b>	<b>72.27 %</b>
<i>Emphat y</i>	Kema mpuan Pramusa ji dalam Menjal in Komu nikasi yang Baik Kepad a Tamu	40 6	Baik
	Perhati an Khusu s Pramusa ji dalam Menci ptakan Hubun gan Baik Kepad a Tamu	41 3	
	<b>Rata – rata Total Skor</b>	<b>40 9.5</b>	

	<i>Responsiveness</i>	Kepedulian Pramusaji terhadap Keadaan Tamu	40 4	Baik
		Respon Pramusaji terhadap Permintaan Tamu	37 5	
		<b>Rata – rata Total Skor</b>	<b>38 9.5</b>	<b>78.1 %</b>
	<i>Reliability</i>	Kecepatan Pramusaji dalam Memberikan Pelayanan	27 9	Baik
		Ketepatan Pramusaji dalam Mengangani Keluhan Tamu	41 0	
		<b>Rata – rata Total</b>	<b>34 4.5</b>	<b>68.9 %</b>

	<i>Assurance</i>	<b>Skor</b>		
		Keramahan Pramusaji dalam Melayani Tamu	40 4	Baik
		Keterampilan Pramusaji dalam Bidang gnya	35 4	
		<b>Rata – rata Total Skor</b>	<b>37 9</b>	<b>75.8 %</b>
<b>Rata – rata Total Skor</b>			<b>37 6.7 6</b>	<b>Baik 75.39 4%</b>

Sumber : Hasil Olahan Penulis 2020

### 4.3 Upaya Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru

**Tabel 4.12**  
**Upaya Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru**

Berikut merupakan upaya manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel 4.12.

No	Upaya Yang Dilakukan
1.	Mengadakan <i>General Meeting</i>
2.	Melakukan Training kepada staff
3.	Melakukan Persiapan yang matang
4.	Melakukan <i>Briefing</i> untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan
5.	Memberikan <i>Reward</i>
6.	Meminta saran dari Tamu

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2020

## PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis data pada Bab 4, penelitian ini menyimpulkan beberapa hal berikut:

1. Berdasarkan pembahasan dari hasil penilaian yang telah penulis jelaskan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan tentang kualitas pelayanan karyawan pramusaji di Aryaduta Hotel Pekanbaru baik. Dari kelima aspek tersebut aspek *emphaty* lah yang memiliki skor paling tinggi diantara aspek lainnya.
2. Upaya yang dilakukan pihak manajemen Aryaduta Hotel Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru yaitu:
  1. Mengadakan *General Meeting*
  2. Melakukan *Training* kepada *Staff*
  3. Melakukan Persiapan yang Matang

4. Melakukan *Briefing* untuk Mengevaluasi Kualitas Pelayanan yang diberikan
5. Memberikan *Reward*
6. Meminta Saran dari Tamu

### 5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, penulis dapat memberi saran, yaitu :

1. Agar pihak manajemen khususnya pa da pramusaji di restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru ini lebih lagi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji. Karena pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam memuaskan tamu.
2. Agar kiranya upaya yang telah dipersiapkan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di restoran Aryaduta Hotel Pekanbaru dapat dilaksanakan dengan baik dan tepat agar tamu merasa puas dan merasa tidak rugi telah makan dan minum di restoran Aryadutan Hotel Pekanbaru ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.W, Marsum. 2001. *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Yogyakarta: Andi.
- A.W, Marsum. 2005. *Restoran dan segala permasalahannya*. Edisi VI. Yogyakarta: Andi.

- A.W. Marsum. 2016. *Profesional Waiter*, Yogyakarta: Andi.
- Akbar, M. M., dan Parvez, N., 2009, Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty, *ABAC Journal*, 29(1), pp 24-38
- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan Citizen's Charter dan Srandar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ayşe Ozfer Özcelik, L. S.A. a. M. S. S. 2007. An Evaluation of Fast-Food Preferences According to Gender. *Humanity & Social Sciences Journal*, 2(1) 43-50.
- Bugyono. 2010. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Handayaniingrat, Soewarno. 1992. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung
- Iza, Noor. 2017. *Pariwisata Sumbang Devisa Terbesar Kedua*. Jakarta: Kementerian Komunikasi Dan Informatika.
- Jalaluddin Rahmat, 2005, Psikologi Komunikasi, Bandung: remaja Rosada Karya.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Oliver, Sandra. 2007. *Strategi Public Relations*. Jakarta : Esensi.
- Prawirosentono, Suyadi, 1993, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka.
- Putri, Emmita Devi Hari. 2016. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish (CV Budu Utama).
- Richard, Sihite, , 2000. *Hotel Management: Pengolahan Hotel*. Surabaya: SIC.
- Rumesko. 2005. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Soekresno dan Pendit, I.N.R. 1996. *Pentunjuk Praktek Pramusaji, Food & Beverage Service*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
- Soekresno dan Pendit. 1998. *Pramusaji Food and Beverage Service*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.