

TANGGAPAN TAMU TERHADAP KUALITAS PELAYANAN CHECK – IN OLEH RESEPSIONIS DI HOTEL DYAN GRAHA PEKANBARU

Oleh : P. Rajip Malik S

Pembimbing : Siti Sofro Sidiq

Email : rajip.malik31@gmail.com , sitisofrost@yahoo.com

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jalan H.R Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru-Riau

28293 Telp/Fax 0761-63272

ABSTRACT

Responses in the world of tourism are opinions or perspectives of visitors and tourists in understanding a tourist destination. Hotels are included as basic tourism facilities (main tourism superstructures). This can be seen from the number of tourists who come, of course, they need a place to stop or rest. This research was conducted at Hotel Dyan Graha Pekanbaru Jl. Gatot Subroto No.7, Kota Tinggi, Kec. Pekanbaru City, Pekanbaru City, Riau 28112. This study aims to determine the quality of the check-in service by the receptionist at the Hotel Dyan Graha Pekanbaru and to determine the guest's response to the quality of the check-in service by the receptionist at the Hotel Dyan Graha Pekanbaru. This study uses a quantitative descriptive method, to manage the data obtained in the field through observation, questionnaires and documentation.

Information collected to determine guest responses to the quality of receptionist service at Hotel Dyan Graha Pekanbaru using a Likert Scale. (Sugiyono 2004: 86), said that the Likert Scale is used to measure attitudes, opinions and perceptions of a person or group, about events or social phenomena. Data collection techniques used are observation, documentation, and questionnaires/questionnaires. Based on the results of research that has been carried out, the quality of check-in service by the receptionist at the Hotel Dyan Graha Pekanbaru is still required for stable service consistency.

Keywords: Guest response, Service, Check – in

LATAR BELAKANG

Pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh semntara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur serta tujuan-tujuan lainnya (Koen Meyers ; 2009). Pariwisata dan Perhotelan (*Hospitality*)

merupakan industri jasa terbesar di dunia yang secara signifikan mempengaruhi pertumbuhan ekonomi global. Salah satu unsur utama dalam pembangunan hospitality industry adalah tersedianya sumber daya profesional yang memiliki kompetensi dalam arena pariwisata internasional. Hal inilah yang kemudian memicu sebagian besar negara – negara di dunia menjadikan hospitality industry sebagai sektor unggulan

penghasil devisa dan penggerak perekonomian negara (Bagyono, 2005).

Undang – Undang RI Nomor 10 Tahun 2009 menyatakan bahwa pariwisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi suatu tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam waktu sementara. Hal ini menjadi salah satu regulasi yang menegaskan bahwa kehadiran pariwisata dianggap penting yang mempunyai nilai lebih dalam sektor ekonomi.

Keinginan pemerintah menjadikan pariwisata sebagai alat pendongkrak roda perekonomian disambut baik oleh masyarakat dimana terlihat dari kesadaran masyarakat membenahi diri dari segi SDM yakni dalam hal pendidikan baik dari segi formal maupun informal dan mulai bermunculannya lembaga – lembaga pendidikan di bidang pariwisata setingkat kejuruan maupun sekolah sekolah tinggi yang bertujuan sama yaitu memperbaiki sumber daya manusia di bidang pariwisata yang diharapkan siap bersaing dikanca Nasional maupun Internsional dalam persaingan industri wisata yang sehat. Berbagai cara diupayakan tiap – tiap lembaga pendidikan pariwisata demi terbentuknya lulusan – lulusan yang berkompeten.

Melihat perkembangan industri perhotelan yang kian pesat riau turut berbenah dalam memperbaiki kualitas, sistem dan regulasi demi meningkatkan kunjungan wisata yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas kesejahteraan pada masyarakat lokal dan pada negara secara khusus. Perkembangan kota Pekanbaru saat ini cukup luar biasa. Begitu juga dengan perkembangan ekonomi dan pariwisatanya

khususnya industri perhotelan. Apalagi di kota Pekanbaru telah diselenggarakan ajang Pekan Olahraga Nasional ke XVIII tahun 2012. Banyak investor yang berlomba - lomba membangun hotel berbintang yang tentunya bukanlah sebagai bisnis musiman, namun merupakan bisnis yang permanen sehingga layak untuk dikembangkan sebagai wisata belanja dan MICE. Hal ini membuktikan bahwa sudah banyak peminat atau wisatawan yang datang ke kota Pekanbaru ini.

Banyaknya jumlah hotel yang berdiri di kota Pekanbaru, mendorong setiap hotel untuk saling bersaing dalam menarik wisatawan untuk menginap di hotel yang telah tersedia. Salah satu upaya dalam menarik wisatawan adalah selalu mementingkan kepuasan tamu dengan menjaga kualitas pelayanan yang terdapat di hotel.

Ada beberapa hotel yang notabene berbintang 3 yang menyajikan keunggulan – keunggulan layanan yang berbeda – beda dengan hotel lainnya yang menjadikan lingkungan yang sehat dalam persaingan bisnis perhotelan. Hotel niagara parapat merupakan hotel berbintang 3 yang berada pada titik yang strategis, *view* yang bagus dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap tamu/ pelanggannya yang menginap dihotel tersebut.

Berikut merupakan daftar hotel bintang 3 (***) di pekanbaru :

Tabel 1.1 Hotel Bintang 3 di Kota Pekanbaru

No	Nama Hotel	Klasifikasi Bintang Hotel
1.	Tjokro Pekanbaru	***
2.	Grand Hawaii	***
3.	Pesonna Pekanbaru	***
4.	Ayola First Point Pekanbaru	***

5.	Megara Hotel Pekanbaru	***
6.	Fave Hotel Pekanbaru	***
7.	Swiss Bel – Inn Pekanbaru	***
8.	Hotel Furaya	***
9.	Batiqa Hotel Pekanbaru	***
10.	Hotel Dyan Graha	***

Sumber : <https://www.traveloka.com/id/3-star-hotels-in-pekanbaru>

Berikut merupakan perkembangan tingkat huni (*occupancy*) di Hotel Dyan Graha Pekanbaru :

Tabel 1.2 Tingkat Huni (*Occupancy*) di Hotel Dyan Graha Pekanbaru

Tahun	Room Sold	Occupancy
2017	10.401	38,00 %
2018	10.075	32,00 %
2019	9.064	30,00 %

Sumber : *Manajemen Dyan Graha Pekanbaru, 2020*

Mengacu pada tabel tingkat hunian kamar pada Hotel Dyan Graha mengalami penurunan hunian, maka penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tanggapan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan *Check – In* oleh Resepsionis di Hotel Dyan Graha Pekanbaru”**

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas penulis merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana Tanggapan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan *Check – In* Oleh Resepsionis di Hotel Dyan Graha Pekanbaru
2. Bagaimana Usaha Yang Dilakukan Hotel Dyan Graha Pekanbaru Dalam

Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Check – In* Oleh Resepsionis di Hotel Dyan Graha Pekanbaru

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tanggapan tamu terhadap kualitas pelayanan *check – in* oleh resepsionis di Hotel Dyan Graha Pekanbaru
2. Untuk mengetahui usaha yang dilakukan Hotel Dyan Graha Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan *check – in* oleh resepsionis di Hotel Dyan Graha Pekanbaru

MANFAAT PENELITIAN

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap agar dapat bermanfaat untuk:

1. Untuk menambah pengetahuan dan penerapan serta pengembangan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama perkuliahan juga sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi dalam mendapatkan gelar sarjana sains terapan pariwisata.
2. Bagi Peneliti berikutnya, diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk topik yang sama pada masa yang akan datang.
3. Sebagai bahan evaluasi kinerja dan sebagai masukan untuk Hotel Dyan Graha Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas kerja staf khususnya receptionist.

TINJAUAN PUSTAKA

Tanggapan adalah bayangan yang menjadi kesan yang dihasilkan dari pengamatan (Soemanto 1990 : 3). Menurut Sujanto (2012 : 31) tanggapan merupakan gambaran pengamatan yang tinggal di kesadaran kita sesudah diamati. Sedangkan menurut Suryabrata (1989 : 36) tanggapan adalah bayangan yang tinggal dalam ingatan setelah melakukan pengamatan.

Dari definisi tanggapan tersebut dapat disimpulkan sebagai kesan – kesan yang dihasilkan setelah terjadinya suatu pengamatan pada objek tertentu yang tinggal dalam ingatan. Adanya tanggapan pada diri individu atau seseorang menyebabkan orang atau individu tersebut dapat mengingat kembali apa yang telah dirasakan individu tersebut dari kesan – kesan yang didapat sebelumnya.

Hampir setiap individu memiliki tipe tanggapan berbeda – beda antar satu dengan individu lainnya. Ada beberapa tipe tanggapan berdasarkan pada kekuatan indera yang istimewa antara lain :

1. Tanggapan tipe visual, artinya orang tersebut mempunyai ingatan yang sangat baik terhadap apa yang telah dilihatnya
2. Tanggapan tipe auditif, artinya orang tersebut dapat mengingat lebih baik apa yang telah didengar
3. Tanggapan tipe motorik, artinya orang tersebut mengingat lebih baik apa yang telah dirasakan geraknya
4. Tanggapan tipe taktil, artinya orang itu mempunyai ingatan lebih baik terhadap apa yang pernah dirabanya
5. Tanggapan tipe campuran, artinya kekuatan tiap – tiap indera dirasa sama saja responnya dan mempunyai ingatan yang sama kuatnya terhadap objeknya

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi tamu atas layanan yang diterima. Menurut Tjiptono (2001) bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (Zulian Yamit, 2005) yang

telah melakukan berbagai jenis penelitian tentang jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh konsumen secara umum dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan. Adapun lima dimensi tersebut adalah :

1. Reliability (keandalan) merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang dijanjikan kepada tamu
2. Responsiveness (daya tanggap) merupakan kemampuan karyawan ataupun staff dalam menangani tiap – tiap kebutuhan ataupun keluhan tamu
3. Assurance (jaminan) merupakan kemampuan mencakup kesopanan, keramah – tamahan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko dan keragu – ragan
4. Emphaty meliputi jalinan komunikasi yang baik dari pihak hotel terhadap tamu
5. Tangibles (bukti nyata/langsung) dapat berupa fasilitas fisik hotel

METODOLOGI PENELITIAN

DESAIN PENELITIAN

Menurut Purwanto dan Sulistyayuti (2011 ; 25) desain penelitian adalah rencana tentang bagaimana suatu penelitian akan dilakukan. Dalam penelitian ini penulis ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yaitu dengan cara menggambarkan dan menjelaskan secara terperinci mengenai masalah yang akan diteliti dan akan dituturkan dalam bentuk kalimat untuk ditarik kesimpulannya.

LOKASI PENELITIAN

Penelitian ini akan dilakukan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

WAKTU PENELITIAN

Waktu penelitian dimulai pada bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2020.

POPULASI

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian Arikunto (2010 ; 173).

Populasi menurut Sumarni dan Wahyuni (2006) merupakan keseluruhan objek yang diteliti dan terdiri atas sejumlah individu, baik yang terbatas (finite) maupun tidak terbatas (infinite). Dalam penelitian ini, populasinya adalah keseluruhan tamu hotel Dyan Graha Pekanbaru pada tahun 2018 sebanyak 113,211 orang.

SAMPEL

Sampel adalah bagian dari populasi yang diteliti. Menurut (Gay dan Diehl,1992) mengasumsikan bahwa : "Semakin banyak sampel yang diambil maka akan semakin representatif dan hasilnya dapat digenelisir". Untuk menetapkan sampel pada penelitian ini, digunakan teknik sampling aksidental yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2001: 60).

Maka penulis menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono : 2006) yaitu :

$$n = \frac{113.211}{1+1}$$

$$n = \frac{113.211}{1+1}$$

$$n = \frac{113.211}{1.13}$$

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

$$n = 100$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan 10% atau 0,1

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang didapat secara langsung dari objek data, serta melaporkan keadaan atau kejadian yang terjadi saat pengumpulan data, adapun cara dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik pengumpulan data yang lain yaitu wawancara dan kuesioner. Teknik observasi diperoleh dengan melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian dan pencatatan sesuai ruang lingkup penelitian yang diambil. Hal ini sesuai pernyataan Setyobudi dan Daryanto (2015:139) yang menyatakan bahwa "Observasi ialah metode pengumpulan data secara sistematis melalui pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang di teliti". Dalam hal ini observasi dilakukan secara langsung ke Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara memperoleh data untuk melengkapi data

hasil wawancara serta pengamatan langsung yang digunakan dalam bentuk foto.

c. Kuisisioner/angket

Kuisisioner teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono: 2016). Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan memberikan pertanyaan tertulis pada tamu yang yang check-in di Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

d. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan – pertanyaan pada para responden. Wawancara memiliki makna berhadapan langsung antara interviewer dengan narasumber, dan kegiatannya dilakukan secara lisan

TEKNIK PENGUKURAN DATA

Didalam penelitian ini penulis menggunakan ukuran interval sebagai jenis pengukuran. Ukuran interval adalah suatu pemberian angka kepada setiap dari objek yang mempunyai sifat-sifat lain yaitu jarak yang sama pada pengukuran interval memperlihatkan jarak yang sama dari ciri atau sifat objek yang di ukur (Sopiah, 201 :125-126)

Dengan rumus : $I = \frac{R}{k}$ Keterangan :
 I = Panjang interval kelas
 R = Range (Jarak)

Range diperoleh dari :

$$R = N_{\text{terbesar}} - N_{\text{terkecil}}$$

TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data pada dasarnya merupakan proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis kuantitatif, yaitu 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 dalam kategori tertentu (Wardiyanta, 2010). Dalam penelitian ini, data dari responden akan dianalisis menggunakan *microsoft excel*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tanggapan Tamu Terhadap Reliability

No	Indikator	SB (5)	B (4)	KB (3)	TB (2)	STB (1)	SKOR	Ket
1	Mendaftar kamar tamu sesuai dengan SOP (Standart Operasional Procedure)	65 (325)	29 (116)	6 (18)	0	0	459	Sangat Baik
2	Menentukan kamar sesuai dengan permintaan tamu	35 (175)	64 (256)	1 (3)	0	0	434	
3	Kemudahan pelayanan terhadap tamu	19 (95)	70 (280)	11 (33)	0	0	408	
Total							1.301	
Capaian Kualitas Pelayanan								86,7

Sumber: Data Olahan Penelitian 2020

$$\text{Capaian Kualitas Pelayanan} = \frac{1301}{1500} \times 100 = 86,7$$

Berdasarkan kesimpulan diatas dari kedua indikator tersebut, total keseluruhan skor adalah 1.301 dengan persentase 86,7%. Maka, tanggapan tamu terhadap responsiveness dengan dua indikator memperoleh kategori Sangat Baik

2. Tanggapan Tamu Terhadap Responsiveness

No	Indikator	SB (5)	B (4)	KB (3)	TB (2)	ST B (1)	S K O R	Ket
1	Menanggapi dan menindak lanjuti keluhan dari tamu	37 (185)	53 (212)	10 (30)	-	-	427	Sangat Baik
2	Melayani tamu dengan sigap, cepat dan fokus atau tidak sambil mengerjakan pekerjaan lain	38 (190)	46 (184)	15 (45)	1 (2)	-	421	
Total							848	
Capaian Kualitas Pelayanan							84,8	

Sumber : Data Olahan Penelitian 2020

$$\text{Capaian Kualitas Pelayanan} = \frac{848}{1000} \times 100 = 84,8$$

Berdasarkan kesimpulan diatas dari kedua indikator tersebut, total keseluruhan skor adalah 848 dengan persentase 84,8%. Maka, tanggapan tamu terhadap responsiveness dengan dua indikator memperoleh kategori Sangat Baik.

3. Tanggapan Tamu Terhadap Assurance

No	Indikator	SB (5)	B (4)	KB (3)	TB (2)	ST B (1)	S K O R	Ket
1	Ketepatan waktu pelayanan	24 (120)	55 (220)	21 (63)	-	-	403	Baik
2	Meminimalkan kesalahan dalam pelayanan	38 (190)	51 (204)	11 (33)	-	-	427	
Total							830	
Capaian Kualitas Pelayanan							83,0	

Sumber: Data Olahan Penelitian 2020

Berdasarkan kesimpulan diatas dari ketiga indikator tersebut, total keseluruhan skor adalah 830, dengan persentase 83%. Maka, tanggapan tamu terhadap responsiveness dengan dua indikator memperoleh kategori Baik

4. Tanggapan Tamu Terhadap Emphaty

No	Indikator	SB (5)	B (4)	KB (3)	T B (2)	ST B (1)	Skor	Ket
1	Menjalin komunikasi yang baik sesuai SOP	33 (165)	58 (232)	9 (27)	-	-	424	Baik
2	Memberikan perhatian untuk permintaan tamu	63 (315)	28 (112)	9 (27)	-	-	454	
Total							878	
Capaian Kualitas Pelayanan							87,8	

Sumber: Data Olahan Penelitian 2020

$$\text{Capaian Kualitas Pelayanan} = \frac{878}{1000} \times 100 = 87,8$$

Berdasarkan kesimpulan diatas dari kedua indikator tersebut, total keseluruhan skor adalah 878, dengan persentase 87,8%. Maka, tanggapan tamu terhadap responsiveness dengan dua indikator memperoleh kategori Baik

5. Tanggapan Tamu Terhadap Tangibles

No	Indikator	SB (5)	B (4)	K B (3)	TB (2)	ST B (1)	Skor	Ket
1	Kedisiplinan dalam melayani tamu	59 (295)	29 (116)	11 (33)	1 (2)	-	446	Sangat Baik
2	Penampilan menarik dan sopan	46 (230)	49 (196)	5 (15)	-	-	441	
Total							887	
Capaian Kualitas Pelayanan							88,7	

Sumber: Data Olahan Penelitian 2020

$$\begin{aligned} \text{Capaian Kualitas Pelayanan} &= \frac{887}{1000} \times 100 \\ &= 88,7 \end{aligned}$$

Berdasarkan kesimpulan diatas dari kedua indikator tersebut, total keseluruhan skor adalah 887, dengan persentase 8878%. Maka, tanggapan tamu terhadap responsiveness dengan dua indikator memperoleh kategori Sangat Baik.

Rekapitulasi Tanggapan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Check – In Oleh Receptionist Di Hotel Dyan Graha Pekanbaru

Sub Variable	Indikator	SB	B	KB	TB	STB	Respon Terburuk	Kategori
Reliabilip	Kepercayaan tamu yang sesuai dengan SOP Standar Operasional Prosedur	67	29	4	-	-	67	Sangat Baik
	Kemampuan dalam menyelesaikan masalah	77	21	1	-	-	77	
	Kemampuan pelayanan terhadap tamu	77	21	1	-	-	77	
Jumlah		119	163	19	-	-	199	
Responsivitas	Kecepatan dan kemudahan dalam melayani tamu	77	21	1	-	-	77	Baik
	Kecepatan dalam menyelesaikan masalah	77	21	1	-	-	77	
	Kecepatan dalam menyelesaikan masalah	77	21	1	-	-	77	
Jumlah		77	99	19	-	-	99	
Assurance	Kepuasan dalam pelayanan	77	21	1	-	-	77	Sangat Baik
	Kepercayaan tamu yang sesuai dengan SOP Standar Operasional Prosedur	77	21	1	-	-	77	
	Kepercayaan tamu yang sesuai dengan SOP Standar Operasional Prosedur	77	21	1	-	-	77	
Jumlah		62	106	12	-	-	180	
Empathy	Kemampuan dalam menyelesaikan masalah	77	21	1	-	-	77	Sangat Baik
	Kepercayaan tamu yang sesuai dengan SOP Standar Operasional Prosedur	77	21	1	-	-	77	
	Kepercayaan tamu yang sesuai dengan SOP Standar Operasional Prosedur	77	21	1	-	-	77	
Jumlah		99	99	19	-	-	121	
Tangible	Kepercayaan tamu yang sesuai dengan SOP Standar Operasional Prosedur	77	21	1	-	-	77	Sangat Baik
	Kepercayaan tamu yang sesuai dengan SOP Standar Operasional Prosedur	77	21	1	-	-	77	
	Kepercayaan tamu yang sesuai dengan SOP Standar Operasional Prosedur	77	21	1	-	-	77	
Jumlah		119	78	16	1	-	195	

Sumber: Data Olahan Penelitian Lapangan, 2020

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi hasil tanggapan responden diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan receptionist di Hotel Dyan Graha Pekanbaru dapat dilihat melalui lima (5) dimensi, dimana dimensi tersebut yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Dari masing-masing dimensi mempunyai tiga (2) indikator untuk menilai bagaimana dimensi tersebut.

Sesuai dengan hasil rekapitulasi tanggapan responden juga dapat dilihat bahwa dari antara lima dimensi tersebut, yang memiliki nilai paling tinggi yaitu dimensi reliability sebesar 1.301 skor, diikuti dengan dimensi tangible dengan nilai 887 skor, kemudian dimensi emphaty dengan nilai 878 skor, kemudian dimensi responsiveness dengan nilai 848 skor, dan yang terakhir yaitu dimensi assurance dengan nilai 830 skor. Hal ini menunjukkan dari lima dimensi tersebut dimensi reliability memiliki nilai paling tinggi dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh tiap – tiap karyawan Hotel Dyan Graha Pekanbaru sangat memenuhi harapan pelayanan yang diharapkan oleh tamu hotel Dyan Graha Pekanbaru itu sendiri.

Kebanyakan tamu yang datang akan beranggapan bahwa apabila dari segi pelayanan yang diberikan oleh karyawan Front Office Departement dianggap baik, maka secara otomatis mereka akan menilai bahwa semua pelayanan dan juga fasilitas yang ada pada hotel tersebut sudah pasti baik. Dan jika dilihat dari secara keseluruhan dimensi kualitas pelayanan, receptionist di Hotel Dyan Graha Pekanbaru memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada tamu dengan nilai 5000 skor.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis jabarkan tentang Tanggapan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Check – In Oleh Receptionist Di Hotel Dyan Graha Pekanbaru dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tanggapan tamu terhadap kualitas pelayanan oleh receptionist Hotel Dyan Graha Pekanbaru sudah sangat baik. Hal ini terlihat dari variabel pertanyaan tentang kualitas pelayanan oleh receptionist Hotel Dyan Graha Pekanbaru. Yang terdiri

dari reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles dengan hasil yang lebih tinggi itu diperoleh oleh dimensi reliability dengan total skor 1.301, dimensi tangibles dengan total skor 887, empathy dengan total skor 878, responsiveness dengan skor 848

2. Usaha Manajemen Hotel Dyan Graha Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan juga sudah tergolong baik dalam melakukan pembenahan guna meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Hal ini dapat terlihat dari usaha – usaha yang dilakukan untuk terus dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru, yaitu :
 - a. Melakukan evaluasi kinerja pelayanan staff
 - b. Meningkatkan komunikasi yang baik antara internal manajemen
 - c. Meningkatkan layanan kepada tamu dengan memperkuat customer service skills staff
 - d. Menindak lanjuti saran yang membangun yang diberikan tamu
 - e. Memperkuat strategi layanan pelanggan
 - f. Membuat program inisiasi karyawan yang relevan dengan layanan hotel

DAFTAR PUSTAKA

- Almaida Sri. 2005, *Front Office*. Jakarta : Erlangga
- Arikunto, Suharmi, 2003, *Manajemen Penelitian* Jakarta : Rhineka Cipta
- Bagyono 2005, *Pariwisata dan Perhotelan*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Bagyono, 2007. *Pengantar Akomodasi*, Yogyakarta : Paradigma
- Gay, L.R dan Diehl, P.L, (1992), *Research Methods for Business and Management*, MacMillan Publishing Company. New York
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, edisi 11, Jilid 2*, Jakarta : Prenhalindo
- Marsum W.A. 1995. *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Andi Offset : Yogyakarta
- Purwanto, A.E dan Sulistyatuti, RD. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah Sosial*. Yogyakarta : Gava Media
- Parasuraman A, Zeithaml. Valerie A. Berry, Leonard L(1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” *Journal of Marketing* Vol. 49
- Prakoso, Prasetyo Aji.2017. *Front Office Praktis (Administrasi dan Prosedur Kerja)*.Yogyakarta: Penerbit Gaya Media
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Robbins, dan Coulter. 2007. *Prilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia
- Ruslan, Rosady. 2002. *Metode Penelitian Public Relations dan komunikasi* Raja Wali Pers. Jakarta
- Setyobudi, Ismanto dan Daryanto.2015. *Panduan Praktis Penelitian Ilmiah*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi
- Sujanto, Bambang (2006), *Hotel Courtesy*, edisi pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Sulastiyono, Agus. 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Alfabeta : Bandung

- Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung : Alfabeta
- Sumarni, Murti dan Salamah Wahyuni. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis* Yogyakarta : ANDI
- Sugiyono, 2002. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Tarmoezi dan Trizno, 2000. *Hotel Front Office*. Jakarta : Kesaint Blanc
- Manurung, Heldin dan Trizno Tarmoezi (2002), *Hotel Front Office*, edisi pertama. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta : BPF
- <https://www.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/city/pekanbaru-105839/3-star-hotels-in-pekanbaru>