

KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN BAR & LOUNGE PADA HOTEL PANGERAN PEKANBARU

SERVICE QUALITY OF BAR AND LOUNGE EMPLOESS AT PANGERAN
HOTEL PEKANBARU

By : Bayu Anggara
Conselor I. Mariaty Ibrahim, S.Sos. M.Si
Conselor II. Firdaus Yusrizal, SST. MM.Par

Abstract

Service is an activity or a sequence of events that occur in direct interaction between a person with another person or substitutable by serving machine, and provides satisfactory for the customers/ guests. Sulistiyono (2006) says that the elements that shape up service quality is a combination of human qualities that are mirrored by the attitude or self behavior during interacting with the customers. But components and service elements are difficult to be itemized, so in other words, service is related in line with process, where products consumed by customers is sense of experience.

This research aims to figure out the of quality service provided by Bar & Lounge employee towards Hotel Pangeran guest satisfactory. Along with the guest response or impression about the excellent service that has been provided. More over to find out how big is the perceived satisfaction from Bar & Lounge Hotel Pangeran Pekanbaru service.

Research methods in this study is a descriptive analysis based on data obtained from the respondents. This research uses the concept (Zeithaml, 2004), saying to facilitate the assessment and measurement of quality service, therefore developed a quality service measuring tool called SERVQUAL (Service Quality). SERVQUAL is a multi scale items which can be used to measure customer perception of the quality service which includes: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty.

Based from the previous explanation of the research result deliberated, the author conclusions concerning Bar & Lounge Pangeran Hotel Pekanbaru service quality was average satisfactory. It is noticed from the acquisition of each of the guest satisfaction assessment authors describe in the question form of research which has been distributed to respondents at Bar & Lounge Hotel Pangeran Pekanbaru.

Keywords: Quality, Service, Customer Satisfaction,

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pariwisata Indonesia dewasa ini sudah banyak dibenahi, terutama setelah terjadinya bom Bali yang telah membuat rusak dunia kepariwisataan Indonesia. Pembinaan ini dapat kita lihat dari semakin banyaknya wisatawan-wisatawan dan para *investor-investor* asing yang datang ke Indonesia. Kalau dahulu tujuan utama wisatawan asing datang ke Indonesia adalah Pulau Dewata Bali, kini sudah tidak lagi. Saat ini tujuan wisata sudah mulai beralih ke daerah-daerah lainnya di Indonesia seperti Lombok, Sumatra Barat, Sumatra Utara, dan daerah-daerah lainnya. Hal lain yang semakin menandakan semakin maju dan berkembangnya usaha pariwisata di Indonesia adalah dengan semakin banyaknya berdiri hotel-hotel dengan klasifikasi bintang yang berstandar internasional.

Karena persaingan di bidang usaha terutama di bidang jasa yang semakin ketat, diikuti dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat membawa pengaruh lingkungan yang cukup besar sehingga menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi kepada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Keadaan ini tampak dari banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan konsumen dalam pernyataan misi, tujuan dan iklan. Selain itu, banyaknya perusahaan yang menyadari bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tuntutan dari komitmen sehingga perusahaan harus memberikan atau mewujudkan dengan berbagai macam strategi agar dapat mempertahankan konsumennya.

Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen (Kotler, 1994). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Perusahaan yang sukses biasanya pertama kali selalu mengutamakan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan konsumen akan datang dengan sendirinya bila jasa yang dijual perusahaan sesuai atau bahkan melampaui apa yang diinginkan konsumen.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang memiliki peranan penting bagi pariwisata, telah berkembang pesat hal ini dapat dilihat kebanyakan pendirian hotel baru di daerah pariwisata .

Perkembangan hotel di Pekanbaru tahun 2007-2011 dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1
Perkembangan Hotel Berbintang Di Pekanbaru
Periode Tahun 2007-2011

No	Tahun	Bintang 1	Bintang 2	Bintang 3	Bintang 4	Bintang 5	Jumlah
1	2007	10	2	5	2	1	20
2	2008	10	1	3	3	2	19
3	2009	11	-	6	5	2	24
4	2010	13	-	8	4	2	27
5	2011	13	-	8	4	3	28

Sumber: Badan Pusat Statistik Tahun 2012.

Dari tabel di atas dapat dilihat jumlah perkembangan hotel berbintang yang ada di kota Pekanbaru selama 5 (lima) tahun terakhir, yaitu dari tahun 2007 berjumlah 20 hotel menjadi 28 hotel pada tahun 2011.

Hotel Pangeran Pekanbaru merupakan salah satu perusahaan akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan bagi wisatawan mancanegara maupun wisatawan lokal. Pada Hotel Pangeran terdapat beberapa departemen yang berpengaruh besar dalam kegiatan operasional hotel tersebut, dan salah satu departemen yang berperan penting dalam pengembangan hotel dan memberikan keuntungan pada hotel yaitu *Food and Beverage Service* yang bertanggung jawab terhadap penyediaan makanan dan minuman sampai penghidangan.

Kualitas pelayanan terutama dalam bisnis jasa, yang dalam pembahasan ini adalah *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru, merupakan salah satu pemikiran yang sering digunakan dalam menilai kualitas karyawan *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru tersebut seutuhnya, dan pelangganlah yang menilainya.

Dengan adanya persaingan antara perusahaan yang bergerak dalam bidang sejenis, dalam banyak hal sebenarnya akan menimbulkan dampak positif bagi perusahaan-perusahaan tersebut. Dampak positif tersebut antara lain, perusahaan akan berlomba-lomba memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik kepada konsumen sehingga konsumen dapat merasakan kepuasan setelah menggunakan jasa layanan perusahaan tersebut. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu merupakan salah satu kunci keberhasilan untuk memuaskan pelanggan dalam berbagai usaha yang bersifat jasa (Lupiyoadi, 2001).

Berkaitan dengan peranan dan fungsi bagian *Bar & Lounge* maka para *waiter* dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan pengunjung (tamu) dengan menggunakan teknik dan prosedur yang benar sehingga mencapai standar operasional yang diinginkan. *Bar & Lounge* hotel Pangeran Pekanbaru juga sering dijadikan sebagai tempat hiburan bagi para pengunjung, seperti mengadakan *party* dan merayakan hari spesial.

Apabila banyak pengunjung yang mengadakan acara di *Bar & Lounge*, kebanyakan *bartender* sering terlambat dalam memberikan minuman dan makanan kepada tamu sehingga sering terjadi komplain. Dalam satu bulan sering terjadi komplain tamu dengan keluhan yang berbeda-beda.

Berikut akan digambarkan keluhan yang terjadi tiga bulan terakhir mulai dari bulan Desember 2011 sampai bulan Februari 2012 di *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru dan beberapa *Bar & Lounge* hotel di Pekanbaru.

Tabel 1.2
Keluhan Tamu Terhadap Pelayanan *Bar & Lounge* di Beberapa Hotel
Di Kota Pekanbaru Periode Bulan Januari – Desember 2011

No.	Keluhan Tamu	Jumlah Keluhan		
		Hotel Ibis Pekanbaru	Hotel Pangeran Pekanbaru	Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru
1	Kurang sopan dalam menyambut dan membantu tamu duduk.	4 komplain	6 komplain	7 komplain
2	Masih banyak peralatan yang kotor di atas meja yang telah ditinggalkan tamu.	7 komplain	15 komplain	5 komplain
3	Kebersihan ruangan bar belum terjaga dengan baik.	5 komplain	8 komplain	6 komplain
4	Kurang ramah dalam memberikan pelayanan	8 komplain	7 komplain	5 komplain

Sumber : Bar & Lounge Supervisor Hotel Ibis, Hotel Pangeran, Hotel Mutiara Merdeka, Pekanbaru 2012.

Tabel di atas menerangkan bahwa *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru memiliki keluhan yang paling banyak, yaitu 15 kali untuk keluhan masih banyak peralatan yang kotor di atas meja, dibandingkan dengan Hotel Ibis yang mendapat komplain 7 kali dan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru yang mendapat komplain 5 kali.

Menyadari arti pentingnya pelayanan bagi perusahaan, khususnya yang bergerak di bidang jasa maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul “Kualitas Pelayanan Karyawan *Bar & Lounge* pada Hotel Pangeran Pekanbaru”.

2. Tinjauan Teori

Teori Tentang Perhotelan

Menurut Medlik (1994:4) *Hotel is an establishment providing reward accommodation, food and drink for travels and temporary residents, usually also meals and refreshments and sometimes other facilities for other user .*

Dalam dunia pariwisata, bidang perhotelan memegang peranan penting dalam pengadaan tempat untuk menginap. Pengertian perhotelan sendiri menurut Mentr

Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Republik Indonesia NO.KM.94/HK.103/MPPT-87 tentang ketentuan usaha dan penggolongan : "Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersil". Sedangkan pengertian hotel yang dimuat oleh *Grolier Electroni Inc.* (1995), menyebutkan bahwa: "Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum". Menurut *United State Lodging Industry*, hotel dibagi menjadi 4 jenis, yaitu:

- a. *Transient Hotel*
- b. *Residential Hotel*
- c. *Resort Hotel*
- d. *Business Hotel*

Selanjutnya berikut ini adalah beberapa definisi tentang hotel, yaitu :

- a. Salah satu jenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu, dan dikelola secara komersil (Aan, 1989).
- b. Bangunan yang dikelola secara komersial dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut : pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya (Endar, 1996).
- c. Sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan syarat pembayaran serta memberikan pelayanan makanan dan akomodasi (Lawson, 1976).

Bar & Lounge

Bar yang kita kenal dewasa ini pada awalnya berasal dari Amerika Utara kira-kira 300 tahun yang lalu. Ketika itu pada setiap bar umumnya dilengkapi dengan "counter" yang terbuat dari kayu yang kuat. Counter tersebut berfungsi sebagai "Barrier" yang artinya penghalang/ pembatas. Dari sinilah muncul istilah "Bar" yang diambil dari kata "Barrier".

Barrier tersebut ketika itu mempunyai fungsi utama sebagai pemisah antara *bar customers* dengan *barman* atau *bartender*, saat itu belum berfungsi sebagai tempat meletakkan minuman pesanan tamu. *Customer* tersebut menikmati minuman pesanannya sambil memegang gelas minumannya.

Saat ini *barrier* tersebut dikenal dengan istilah "bar counter". *Bar counter* telah dirancang sedemikian rupa sehingga bersifat multi guna dari sebelumnya, yaitu:

- a. Sebagai tempat menikmati minuman
Bagian atas dari *bar counter* telah dibuat lebih lapang sehingga dapat berfungsi sebagai tempat menikmati minuman yang nyaman dan menyenangkan. Karena sambil menikmati minuman *customer* nya dapat menyaksikan hal-hal menarik yang ditampilkan oleh *bartender*, penataan ruang kerja *bartender* dan *bar display*.
- b. Sebagai dekorasi bar
Desain yang menarik dan kombinasi bahan *bar counter* yang berkualitas tinggi yang dipadukan dengan bentuk ruangan bar yang bersangkutan mampu menambah semarak dan serasnya penampilan sebuah bar. Hal ini diharapkan

dapat menciptakan atmosfer ruangan bar yang nyaman dan menyenangkan sehingga *customer* mendapat kepuasan tersendiri.

c. Sebagai *Special Store*

Bagian belakang *bar counter* dapat dirancang sedemikian rupa yakni dilengkapi dengan rak-rak atau laci-laci sehingga dapat digunakan sebagai tempat penyimpanan berbagai jenis "*Bar Supplies*". Hal ini disamping untuk penghematan ruangan penyimpanan juga dapat memperlancar/ membantu tugas barman. Tersedianya *bar supplies* yang memadai dan pada tempat yang mudah dijangkau akan memperingan tugas-tugasnya dan kepuasan *bar customer* dapat lebih terjamin.

d. Sebagai tempat berlindung

Dalam situasi tertentu, misalnya ada *customer* yang dalam keadaan mabuk dan sulit dikendalikan serta ada kecenderungan dapat *barman*, maka barman dapat berlindung di balik barcounter sambil menghubungi pihak *security* melalui telepon.

Di Indonesia pengertian tentang bar terdapat pada Peraturan Pemerintah (PP) no. 24 tahun 1979 pasal 1 sub j, yang bunyinya adalah sebagai berikut: Bar adalah setiap usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menjual berbagai jenis minuman terutama '*alcoholic beverages*' termasuk pula '*mixed drink*' di tempat usahanya untuk para tamunya.

Pengertian kualitas

Feigenbaum (2002) mengemukakan kualitas produk dan jasa ialah adalah seluruh gabungan sifat-sifat produk atau jasa pelayanan dari pemasaran, *engineering*, manufaktur, dan pemeliharaan di mana produk atau jasa pelayanan dalam penggunaannya akan bertemu sesuai harapan pelanggan.

Menurut **ASQC** (*American Society for Quality Control*) Kualitas ialah gambaran total sifat dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memberikan kebutuhan kepuasan. Menurut **Juran** Kualitas adalah kesesuaian spesifikasi untuk penggunaan (*fitness for use*). lebih jauh lagi Juran mengemukakan lima dimensi kualitas yaitu :

- a. Rancangan (*design*), sebagai spesifikasi produk
- b. Kesesuaian (*conformance*), yakni kesesuaian antara maksud desain dengan penyampaian produk aktual
- c. Ketersediaan (*availability*), mencakup aspek kedapatdipercayaan, serta ketahanan. Dan produk itu tersedia bagi konsumen untuk digunakan.
- d. Keamanan (*safety*), aman dan tidak membahayakan konsumen
- e. Guna praktis (*field use*), kegunaan praktis yang dapat dimanfaatkan pada penggunaannya oleh konsumen.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Menurut Tjiptono (2001), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (dalam Zulian Yamit, 2005) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

a. *Tangibles*

Meliputi fasilitas fisik berupa ruangan *Bar & Lounge* yang bersih dan nyaman, toilet bersih dan nyaman, desain ruangan dengan interior menarik, fasilitas di dalam *Bar & Lounge* lengkap dan terawat, keadaan peralatan terjamin kebersihan dan kelengkapannya, jenis makanan dan minuman terjamin kebersihan dan kelezatannya.

b. *Reliability*

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan atas masalah yang dihadapi tamu dengan tepat, pesanan tamu dapat dilayani dengan cepat dan tepat, dan ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan dan informasi dengan benar.

c. *Responsiveness*

Yaitu ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, karyawan melayani pesanan tamu dengan waktu relatif singkat, dan siap mempersilahkan tamu yang baru datang dengan segera.

d. *Assurance*

Mencakup keramahtamahan pelayanan kepada tamu selama berada di *Bar & Lounge*, memberikan perhatian kepada tamu tetap (pelanggan tetap), tamu merasa terjamin keamanan dan keselamatan selama di *Bar & Lounge*, kerahasiaan tamu terjaga dengan baik, dan layanan tempat parkir dalam situasi aman dan teratur.

e. *Emphaty*

Meliputi kepedulian karyawan atas kesulitan tamu sangat diperhatikan, penggantian selalu diberikan apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan, karyawan selalu membantu keperluan tamu, dan mengenal nama tamu dengan baik.

Teori tentang Kepuasan Pelanggan

Menurut Sumarwan (2003) kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana Pelayanan Karyawan *Bar & Lounge* pada Hotel Pangeran Pekanbaru?”

4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a) Untuk mengetahui prosedur kerja *waiter* dalam melakukan pelayanan penjualan makanan dan minuman pada *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru.
- b) Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan tamu *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru.

5. Manfaat Penelitian

- a) Bagi perusahaan, penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan informasi dalam meningkatkan pelayanan, khususnya pelayanan karyawan di *bar & lounge* hotel Pangeran Pekanbaru
- b) Bagi penulis, penelitian ini bertujuan untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang perhotelan dan mengetahui arti penting pelayanan bagi perusahaan.
- c) Sumber informasi bagi peneliti berikutnya yang berminat untuk meneliti lebih dalam pada permasalahan yang sama di masa yang akan datang.

B. METODOLOGI PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dilakukannya Penelitian ini adalah pada *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan September sampai Nopember 2012. Alasan peneliti menjadikan *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru sebagai tempat penelitian adalah sebagai berikut:

- a) Dari segi lokasi, Hotel Pangeran Pekanbaru terletak di pusat kota, sehingga memudahkan penulis untuk melakukan penelitian.
- b) Dari segi kunjungan, *Bar & Lounge* Hotel Pekanbaru masih sangat sedikit jika dibanding dengan jumlah kunjungan hotel sejenis.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan subyek (satuan-satuan/ individu) yang karakteristiknya diteliti. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian

ini adalah tamu yang berkunjung ke Bar & Lounge Hotel Pangeran Pekanbaru tahun 2011 yang berjumlah 33.629 orang.

Sampel

Pada penelitian ini penulis mengalami kendala dalam menentukan jumlah sampel, karena jumlah tamu yang banyak dan sangat sulit untuk ditemui. Oleh karena itu, penulis menggunakan teknik sampling *aksidental* untuk menentukan jumlah sampel. Menurut Sugiyono (2002) teknik sampling *aksidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok sebagai sumber data dan dapat dijadikan sebagai sampel. Dengan demikian, peneliti menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 100 orang.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Metode interview (wawancara)

Metode interview adalah metode pengumpulan data dengan tanya jawab secara langsung dengan pimpinan perusahaan dan karyawan pada perusahaan, yang berfungsi untuk memperoleh data yang lebih akurat sehubungan dengan masalah yang akan dibahas.

2. Metode Kuesioner

Metode kuesioner merupakan suatu metode untuk memperoleh data yang dilakukan dengan cara memberikan suatu daftar pertanyaan yang akan diisi oleh responden yang terdiri dari pertanyaan tentang variabel kualitas pelayanan untuk mengetahui sejauh mana variabel tersebut mempengaruhi kepuasan konsumen.

3. Teknik Pengukuran Data

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal, oleh karena itu skala pengukuran variabel yang digunakan adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada setiap objek yang akan diukur. Jawaban dari kuesioner tersebut diberi bobot skor atau nilai sebagai berikut :

- a. Sangat memuaskan dengan skor 5
- b. Memuaskan dengan skor 4
- c. Kurang memuaskan dengan skor 3
- d. Tidak memuaskan dengan skor 2
- e. Sangat tidak memuaskan dengan skor 1

Demikian juga untuk variabel terikat dengan alternatif jawaban untuk pertanyaan yang ada dalam kuesioner juga diberi bobot skor atau nilai yang sama dengan di atas.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Profil Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	76	76 %
2.	Perempuan	24	24 %
Total		100	100 %

Sumber: Pengolahan data primer, 2012.

Dari tabel IV.1 di atas, dapat dilihat bahwa responden laki-laki lebih besar jika dibandingkan dengan responden perempuan, yaitu 76% untuk responden laki-laki dan 24% untuk responden perempuan. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, besarnya jumlah responden laki-laki dibanding responden perempuan yang berkunjung ke *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru dikarenakan kebanyakan pengunjung yang datang adalah pada saat malam hari.

Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan latar belakang pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SMP	2	2 %
2.	SMA/SMK	29	29 %
3.	DIII	24	24 %
4.	S1/DIV	26	26 %
5.	S2	13	13 %
6.	Lainnya	6	6 %
Total		100	100 %

Sumber: Pengolahan data primer, 2012.

Dari tabel IV.2 di atas, dapat dilihat bahwa responden yang berlatar belakang pendidikan S1/DIV lebih besar jika dibandingkan dengan responden lainnya, yaitu sebesar 26%. Responden terkecil adalah yang memiliki latar belakang pendidikan SMP, yaitu hanya 2%. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, besarnya jumlah responden dari kalangan S1/DIV yang berkunjung ke

Bar & Lounge Hotel Pangeran Pekanbaru dikarenakan kebanyakan pengunjung yang datang adalah mahasiswa.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	17 – 30 tahun	41	41 %
2.	31 – 40 tahun	34	34 %
3.	> 41 tahun	25	25 %
Total		100	100 %

Sumber: Pengolahan data primer, 2012.

Dari tabel IV.3 di atas, dapat dilihat bahwa responden yang berusia 17 – 30 tahun lebih besar jika dibandingkan dengan responden lainnya, yaitu sebesar 41%. Responden terkecil adalah yang memiliki usia di atas 41 tahun, yaitu 25%. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, besarnya jumlah responden berusia 17 – 30 tahun yang berkunjung ke *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru dikarenakan kebanyakan pengunjung yang datang adalah mahasiswa.

Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah

Karakteristik responden berdasarkan asal daerah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah

No.	Asal Daerah	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pekanbaru	81	81 %
2.	Luar pekanbaru	19	19 %
Total		100	100 %

Sumber: Pengolahan data primer, 2012.

Dari tabel IV.4 di atas, dapat dilihat bahwa responden dari kota Pekanbaru lebih besar jika dibandingkan dengan responden dari luar kota Pekanbaru, yaitu sebesar 81%. Responden dari luar kota Pekanbaru hanya sebagian kecil saja, yaitu 19%. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, besarnya jumlah responden dari kota Pekanbaru yang berkunjung ke *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru dikarenakan kebanyakan pengunjung yang datang adalah dari masyarakat kota Pekanbaru. Kebanyakan yang datang adalah dari pengunjung yang tidak menginap di Hotel Pangeran Pekanbaru.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan asal daerah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Mahasiswa	37	37 %
2.	PNS	24	24 %
3.	Peg. Swasta	10	10 %
4.	Lainnya	29	29 %
Total		100	100 %

Sumber: Pengolahan data primer, 2012.

Dari tabel IV.5 di atas, dapat dilihat bahwa responden dari kalangan mahasiswa lebih besar jika dibandingkan dengan responden lainnya, yaitu sebesar 37%. Responden terkecil adalah dari peg. swasta, yaitu 10%. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, besarnya jumlah responden dari kalangan mahasiswa yang berkunjung ke *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru dikarenakan kebanyakan pengunjung yang datang adalah dari mahasiswa yang mencari hiburan dan berkumpul dengan rekan-rekan mereka.

Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Karakteristik responden berdasarkan frekuensi Kunjungan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

No.	Fr. Kunjungan	Jumlah	Persentase (%)
1.	1 – 3 kali	74	74 %
2.	4 – 5 kali	18	18 %
3.	> 5 kali	8	8 %
Total		100	100 %

Sumber: Pengolahan data primer, 2012.

Dari tabel IV.6 di atas, dapat dilihat bahwa responden yang berkunjung 1 – 3 kali lebih besar jika dibandingkan dengan responden lainnya, yaitu sebesar 74%. Responden terkecil adalah yang berkunjung di atas 5 kali, yaitu 8%. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, besarnya jumlah responden yang berkunjung 1 – 3 kali ke *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru dikarenakan kebanyakan pengunjung yang datang adalah dari mahasiswa yang mencari hiburan dan berkumpul dengan rekan-rekan mereka.

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah penulis jelaskan di atas, maka penulis dapat mengambil kesimpulan tentang kualitas pelayanan karyawan *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru sebagai berikut:

- a) Diketahui tingkat kepuasan tamu tentang kualitas pelayanan karyawan *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru kurang memuaskan. Hal tersebut diketahui dari perolehan masing-masing penilaian kepuasan tamu yang penulis uraikan di dalam angket penelitian yang telah disebarkan kepada responden di *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru.
- b) Diketahui upaya – upaya karyawan *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru telah memberikan pelayanan yang kurang memuaskan bagi pengunjung di *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

- a) Agar manajemen *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan karyawan. Hal tersebut dilakukan agar tamu merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru.
- b) Agar karyawan *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru termotivasi serta dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada tamu. Hal tersebut dilakukan agar tamu merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Bar & Lounge* Hotel Pangeran Pekanbaru.

HALAMAN PERSEMBAHAN TERIMA KASIH

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberkahi kami sehingga karya tulis ini dapat diselesaikan. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih bagi seluruh pihak yang telah membantu dalam pembuatan karya tulis ini dan berbagai sumber yang telah Penulis gunakan sebagai data dan fakta pada karya tulis ini.

Dengan menyelesaikan karya tulis ini penulis mengharapkan banyak manfaat yang dapat dipetik dan diambil dari karya ini. Semoga dengan adanya karya tulis ini dapat membuka wawasan tentang kualitas pelayanan yang terbaik untuk diberikan kepada para konsumen. Penulis juga mengharapkan kinerja yang lebih baik lagi dan cepat serta efektif dari pihak perusahaan.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu tidak berlebihan kiranya jika dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Ali Yusri, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
2. Bapak Drs. H. Chalid Sahuri, M.S, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi.
3. Ibu Dra. Syofia Achnes, M.Si, selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
4. Ibu Mariaty Ibrahim, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan setiap proses penelitian tugas akhir penulis.
5. Bapak Firdaus Yusrizal, SST, MM. Par selaku Dosen pembimbing II yang juga berpartisipasi membantu dan meluangkan waktu untuk mengarahkan setiap tahapan penelitian yang penulis buat.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, terima kasih atas bantuannya terhadap kelancaran proses belajar mengajar yang telah di berikan selama ini. Semoga ilmu yang di berikan dapat bermanfaat di kemudian hari.
7. Untuk keluarga tercinta serta teman – teman yang slalu mendoakan kesuksesan penulis dalam memperoleh sarjana.

Dengan terselesaikannya Tugas Akhir ini, harapan penyusun semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi penyusun pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya dan penulis mengucapkan ribuan terima kasih.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**. Edisi Revisi V. Penerbit PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Bagyono. 2002. **Pariwisata dan Perhotelan**. Alfabeta. Bandung.
- Darmadjati, R.S. 2001. **Istilah-istilah Dunia Pariwisata**. Pradnya Paramita. Jakarta.
- David, L. London and Albert, J. Dellabitta. 1979. **Consumer Behavior, Concepts and Applications**. Edisi pertama. McGraw-Hill Series in Marketing. New York.
- Gaspersz, Vincent. 2002. **Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa**. Gramedia :Jakarta.
- Menteri Pariwisata dan Telekomunikasi No. Km 37/Pw.340/MPPT-86. (1986). *Definisi Hotel*.
- Milles, M.B. and Huberman, M.A. 1984. **Qualitative Data Analysis**. London: Sage Publication.
- Philip, Kotler. 1980. Marketing Management. **Analysis, Planning, and Control**. Edisi keempat. London. Prentice-Hall, Inc.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. **Manajemen Kualitas Perspektif Global**. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Simamora, B. 2004. **Riset Pemasaran: Falsafah, Teori, dan Aplikasi**. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Singarimbun, Masri editor Effendi, Sofian. 1987. **Metode Penelitian Survei**. Yogyakarta. PT. Midas Surya Grafindo.
- Swastha, Basu DH dan T Hani Handoko. 2001. **Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen**. Yogyakarta. BPFE.
- Swastha, Basu dan Irawan. 1981. **Manajemen Pemasaran Modern**. Edisi pertama. Yogyakarta. Lembaga Manajemen AMP YKPN.
- Tjiptono, Fandy. 2004. **Manajemen Jasa**. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- _____. 1996. **Kiat Menangani Keluhan Pelanggan**. Business News, Ruang Strategi Usaha No. 317 (10 April), Th VII, pp. 1-4.
- Umar, Husein. 2000. **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka.
- Winardi. 1991. **Marketing dan Perilaku Konsumen**. Bandung. Mandar Maju.
- Yoeti Oka, A. 1983. **Pengantar Ilmu Pariwisata**. Penerbit Angkasa. Bandung.
- Zeithaml, Valarie A., and Mary Jo Bitner. 1996. **Service Marketing**. New York. TheMcGraw-Hill Companies, Inc.
- _____. 1990. **Delivering Quality Service**. New York. The Free Press.
- Lembaga Pelatihan Keterampilan Perhotelan. LPK Pangeran.