

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RESEPSIONIS TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN TAMU
DI AMANJIWO RESORT MAGELANG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Pariwisata Program Studi Manajemen Resort & Leisure*



Oleh

Rana Salsabila Amran

1606916

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT & LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RESEPSIONIS TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN TAMU
DI AMANJIWO RESORT MAGELANG**

Oleh
Rana Salsabila Amran

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Rana Salsabila Amran 2020
Universitas Pendidikan Indonesia
November 2020

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang,
difotokopi atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

Rana Salsabila Amran

1606916

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RESEPSIONIS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU DI AMANJIWO RESORT MAGELANG

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



Sri Marhanah, S.S., MM.

NIP. 19811014 200601 2 001

Pembimbing II



Reiza Miftah Wirakusuma, S.ST.Par., M.Sc.

NIP. 19871224 201404 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Dr. AH. Galihkusumah, S.ST.Par., MM.

NIP. 19810522 201012 1 006

i

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Resepsionis Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Amanjiwo Resort”** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, November 2020

Rana Salsabila Amran

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabatnya, kita semua, serta seluruh umatnya hingga akhir zaman yang menjadikan sebagai uswatun hasanah, suri tauladan yang baik.

Penulisan dan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Resepsonis Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di Amanjiwo Resort Magelang”** diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pariwisata Program Studi Manajemen Resort & Leisure di Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dari awal masa perkuliahan hingga saat penyusunan dan penyelesaian skripsi ini banyak sekali menerima bantuan, motivasi, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Ir. Ahmad Amran dan Ibu Yanni Yuliwiani, S.S. yang selalu menyayangi, menasihati dan memberi arahan yang baik serta selalu mendukung baik secara moril maupun secara materi. Terima kasih kepada Amardila Narizka Amran, Indah Aulia Amran dan Nadiva Annindya Amran sebagai adik, serta keluarga besar yang selalu memberi dukungan.
3. Bapak Dr. Agus Mulyana M.Hum., Selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Bapak Dr. AH. Galihkusumah, S.ST.Par., M.M., selaku ketua Prodi Manajemen Resort & Leisure.
5. Ibu Sri Marhanah, S.S., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang selalu sabar dan ikhlas membimbing penulis selama mengerjakan skripsi ini. Terima kasih

atas ilmu, waktu dan tenaga serta motivasi dan masukan-masukan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

6. Bapak Reiza Miftah Wirakusuma, S.ST.Par., M.Sc. selaku dosen Pembimbing II. Terima kasih telah dengan sabar dan ikhlas membimbing penulis, memberikan ilmu, waktu, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen pengajar dan staf Manajemen Resort & Leisure yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan penulis.
8. Bapak Kurniadi, selaku *Front Office Manager* di Amanjiwo Resort Magelang yang selalu membantu penulis untuk memenuhi data-data yang penulis butuhkan untuk skripsi ini.
9. Fragma Restu Adiana, yang selalu memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis. Terima kasih telah menemani penulis dari awal masa perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman kelompok akne, Agne, Halum, Besta, Iim, Adel, Debo, Rizka yang telah menemani dan mewarnai hari-hari penulis dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
11. Seluruh teman – teman MRL 2016 yang sudah menemani penulis dan memberikan kesan yang mendalam selama masa perkuliahan.

Akhir kata, penulis panjatkan do'a semoga Allah SWT memberikan imbalan yang setimpal dan berlipat ganda atas segala bentuk kebaikan dan keikhlasannya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Aamiin yaa Rabbal‘alamin

Bandung, November 2020

Rana Salsabila Amran

1606916

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RESEPSIONIS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU DI AMANJIWO RESORT MAGELANG

ABSTRAK

Rana Salsabila Amran

1606916

Penelitian ini termotivasi oleh peran resepsionis yang menjadi kesan pertama bagi tamu terhadap hotel yang kemungkinan besar dapat menentukan apakah mereka menikmati masa tinggal mereka atau tidak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan membuat semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan oleh tamu. Tujuan utama dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan resepsionis terhadap tingkat kepuasan tamu di Amanjiwo Resort Magelang. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Sample yang digunakan yaitu sebanyak 100 responden yang telah menginap di Amanjiwo Resort Magelang. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah simple random sampling dan metode pengambilan data menggunakan kuesioner dengan media google form. Kuesioner survey dibuat dengan 15 item kualitas layanan yang mencakup 5 dimensi kualitas layanan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang telah terkumpul kemudian di analisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier sederhana. Hasil analisis menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Adapun hubungan yang dimiliki sangat kuat antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu yaitu sebesar 0,788 dan sebesar 62% kepuasan tamu dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan pendorong yang sangat kuat untuk kepuasan tamu.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Resepsionis, Kepuasan Tamu di Amanjiwo Resort Magelang

**THE EFFECT OF RECEPTIONIST SERVICE QUALITY ON THE
LEVEL OF GUEST SATISFACTION IN AMANJIWO RESORT
MAGELANG**

ABSTRACT

Rana Salsabila Amran

1606916

This research is motivated by the role of the receptionist, which is the first impression for guests of the hotel which is likely to determine whether they enjoyed their stay or not. The better the quality of service provided, the higher the satisfaction felt by guests. The main purpose of this research is to analyze the effect of the receptionist service quality on the level of guest satisfaction in Amanjiwo Resort Magelang. The type of research used is quantitative research. The sample used is 100 respondents who have stayed at the Amanjiwo Resort Magelang. The sampling technique used was simple random sampling and the data collection method used a questionnaire with google form media. The survey questionnaire was created with 15 service quality items covering 5 dimensions of service quality that had been tested for validity and reliability. The collected data was analyzed using descriptive analysis and simple linear regression. The results of the analysis show that tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy significantly influence guest satisfaction. There is a very strong relationship between the variable service quality with guest satisfaction, namely 0.788 and 62% of guest satisfaction is influenced by the quality of service provided. This shows that service quality is a very strong driver for guest satisfaction.

Keyword: Service Quality, Receptionist, Guest Satisfaction in Amanjiwo Resort
Magelang

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Resort Hotel sebagai Salah Satu Akomodasi	14
2.2 Kualitas Pelayanan	17
2.3 Kepuasan Tamu.....	19
2.4 Penelitian Terdahulu	20
2.5 Kerangka Pemikiran	21
2.6 Hipotesis.....	22
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Metode Penelitian.....	24
3.3 Operasional Variabel.....	25
3.4 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	29

3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	30
3.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	32
3.7 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	37
BAB IV	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum	45
4.2 Profil Responden	51
4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Resepsionis dan Kepuasan Tamu.....	55
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Resepsionis Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di Amanjiwo Resort Magelang	72
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	76
BAB V.....	87
PENUTUP	87
5.1 Simpulan.....	87
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Laju Pertumbuhan Tamu di Amanjiwo Resort Magelang Tahun 2014 – 2019	5
Gambar 1. 2 Grafik Tingkat Hunian Kamar Amanjiwo Resort Magelang Tahun 2014 - 2019	9
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 3. 1 Peta Jarak Bandara Adi Sutjipto dan Amanjiwo Resort Magelang .	23
Gambar 4. 1 Lokasi penelitian (Amanjiwo Resort Magelang)	45
Gambar 4. 2 Deluxe Suite / Terrace Suite.....	46
Gambar 4. 3 Pool Suite	46
Gambar 4. 4 Dalem Jiwo Suite	47
Gambar 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	52
Gambar 4. 7 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Gambar 4. 8 Profil Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung.....	54
Gambar 4. 9 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Pertahun	55
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Mengenai Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	57
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Mengenai Keandalan (<i>Reliability</i>)	58
Gambar 4. 12 Garis Kontinum Mengenai Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	59
Gambar 4. 13 Garis Kontinum Mengenai Jaminan (<i>Assurance</i>)	61
Gambar 4. 14 Garis Kontinum Mengenai Empati (<i>Empathy</i>)	62
Gambar 4. 15 Garis Kontinum Mengenai Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Resepsionis.....	63
Gambar 4. 16 Garis Kontinum Indikator Kepuasan Tamu Keseluruhan (<i>Overall Customer Satisfaction</i>)	65
Gambar 4. 17 Garis Kontinum Indikator Konfirmasi Harapan.....	66
Gambar 4. 18 Garis kontinum indikator minat pembelian ulang	67
Gambar 4. 19 Garis Kontinum Indikator Kesediaan Merekomendasi	69
Gambar 4. 20 Garis Kontinum Indikator Keluhan Tamu	70
Gambar 4. 21 Garis Kontinum Rekapitulasi Variabel Kepuasan Tamu	71
Gambar 4. 22 Amanjiwo Resort Magelang.....	77

Gambar 4. 23 Koridor Menuju Kamar Amojiwo Resort Magelang.....	78
Gambar 4. 24 Seragam Staf Amanjiwo Resort Magelang	79
Gambar 4. 25 Review Tamu Mengenai Kepuasan Tamu Keseluruhan	84
Gambar 4. 26 Review Tamu Mengenai Kesediaan Merekomendasi	85
Gambar 4. 27 Review Tamu Mengenai Konfirmasi Harapan.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Tamu Nusantara dan Tamu Mancanegara	6
Tabel 1. 2 Keluhan Tamu Amanjiwo Resort Tahun 2012-2019.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	26
Tabel 3. 2 Jenis dan Sumber Data	29
Tabel 3. 3 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	33
Tabel 3. 4 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu.....	35
Tabel 3. 5 Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 3. 6 Contoh Tabel Rekapitulasi Pengolahan Data	38
Tabel 3. 7 Interval Koefisien dan Tingkat Hubungannya	42
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Data Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	56
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Data Keandalan (<i>Reliability</i>).....	57
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Data Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	59
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Data Jaminan (<i>Assurance</i>)	60
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Data Empati (<i>Empathy</i>).....	61
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Resepsionis	63
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Data Kepuasan Tamu Keseluruhan (<i>Overall Customer Satisfaction</i>).....	64
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Data Konfirmasi Harapan	65
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Data Minat Pembelian Ulang	67
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Data Kesediaan Merekendasikan	68
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Data Keluhan Tamu Saat Menginap	69
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Data Keseluruhan Dimensi Variabel Kepuasan Tamu	71
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas Data Menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov	73
Tabel 4. 14 Hasil Persamaan Linier Sederhana	73
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Korelasi	75
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	75
Tabel 4. 17 Uji Hasil Signifikansi Secara Parsial (Uji T)	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup Penulis	92
Lampiran 2. Surat Keputusan Dekan Tentang Dosen Pembimbing	93
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 4. Tabulasi Data.....	106
Lampiran 5. Catatan Bimbingan Skripsi (<i>Online</i>)	110

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagyono. (2008). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bucak, T. (2014). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction: A Research on Hotel Businesses. *International Journal of Educationand Research*, Vol 2, 1.
- Budi, A. P. (2013). *Manajemen Pemasaran Perhotelan*. Yogyakarta: Andi.
- Choi, J.-G., Woods, R. H., & Murrmann, S. K. (2000). International Labor Markets and The Migration of Labor Forces as an Alternative Solution for Laborshortages in the Hospitality Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Coltmant, M. M. (1895). *Resort Hotel Is A Tourism Area In Which There Are Accomodation Facilities*. New York: Van Nostrand Reinholt.
- Echols, J. M. (1987). *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Gibson, H. (2005). Towards an Understandinng of 'Why Sport Tourists Do What They Do'. *Sport in Society Special Issue: Sport Tourism: Concepts and Theories* 8 (2), 198-217.
- Handayani, S., Bagiastuti, N. K., & Triyuni, N. N. (2018). The Analysis of Receptionist Service Quality to IncreaseGuest Satisfaction at Bali Rani Hotel Kuta. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 213.
- Holjevac , I. A., Markovi, S., & Raspor, S. (2010). *Customer Satisfaction Measurement in Hotel Industry: Content Analysis Study*. Diambil kembali dari www.bib.irb.hr
- Indriantoro, N., & Supono, B. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Kassem. (2014, April 14). Dipetik September 25, 2020, dari Georgian Butler Academy: www.yesays.com/georgian-butler-academy.14 April 2014

- Kusluvan, S., & Kusluvan, Z. (2000). Perceptions and Attitudes of Undergraduate Tourism Students Towards Working in the Tourism Industry in Turkey. *Tourism Management* 21, 251.
- Malhotra, N. K. (2010). *Marketing Research: An Applied Orientation, 6th Edition*. Pearson Education.
- Martin, R. J., & Lundberg, D. E. (1991). *Human Relation for the Hospitality Industry*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Minh, N. H., Ha, N. T., Anh, P. C., & Matsui, Y. (2015). Service Quality and Customer Satisfaction: A Case Study of Hotel Industry in Vietnam. *Asian Social Science, vol 13, No.10*, 73-85.
- Naik, K., Gantasala, S. B., & Prabhakar, G. V. (2010). Service Quality (SERVQUAL) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Sciences, Vol.16* (2).
- Nainggolan, S. (2010). Sistem Operasional Kantor Depan Hotel Pada Hotel Travellers Suite Medan. *Respository.usu.ac.id*, 12.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- O' Shannessy, V., Habby, S., & Richmond, P. (2001). *Accomodation Services*. Australia: Prentice Hall.
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting. *Journal of Retailling* 57 (3), 25-48.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral Perspective on the Customer*. New York: McGraw Hill.
- Patriani, N. T., Mataram, I. B., Oka, I. D., & Sadia, I. K. (2018). The Analysis of Receptionist Service Quality for the Tourists' Satisfaction at The Grand Inna Hotel Kuta. *Journal of Applied Sciences in Travel an Hospitality, Vol.1* (3), 228-236.
- Renner, P. F. (1981). *Basic Hotel Front Office Procedures*. Boston: CBI Publishing Company.
- Sambodo, A., & Bagyono. (2006). *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiarto, E. (1999). *Manajemen Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono. (2006). *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi- Manajemen Penyelenggaraan Hotel edisi Pertama*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill Company.