PENGARUH KOMUNIKASI FOOD & BEVERAGE SERVICE DAN KITCHEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

SKRIPSI

Disusun Oleh :

ALINE SUCIATI AWAEH

NIM 15 064 051

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI S1 TERAPAN MANAJEMEN PERHOTELAN

2019

PENGARUH KOMUNIKASI FOOD & BEVERAGE SERVICE DAN KITCHEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada
Pogram Studi Sarjana Terapan Manajemen Perhotelan

Oleh :
ALINE SUCIATI AWAEH
NIM 15 064 051

POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI S1 TERAPAN MANAJEMEN PERHOTELAN
2019

POLITEKNIK NEGERI MANADO

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN PERHOTELAN

PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

PENGARUH KOMUNIKASI FOOD & BEVERAGE SERVICE DAN KITCHEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

Oleh :

Nama : Aline Suciati Awaeh

NIM : 15 064 051

Program Studi : Sarjana Terapan Manajemen Perhotelan

Disetujui untuk diujikan

Manado, 18 Juli 2019

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Diane Tangian, SH., M.Si	**Benny I. Towoliu. SE., M.Par**
NIP. 19720609 200112 2 001	**NIP. 19730921 200604 1 008**

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Manajemen Perhotelan

Benny I. Towoliu. SE., M.Par
NIP. 19730921 200604 1 008

POLITEKNIK NEGERI MANADO
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN PERHOTELAN

PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul

"PENGARUH KOMUNIKASI FOOD & BEVERAGE SERVICE DAN KITCHEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO"

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi
pada hari Kamis, tanggal 25 Juli 2019, pukul 11.00 – 12.30 di Jurusan Pariwisata.

Oleh :

Nama : Aline Suciati Awaeh
NIM : 15 064 051

dan yang bersangkutan dinyatakan :

LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua Sidang / Penguji	: Prof.Dr. Bet E. S. Lagarense.MMTour NIP. 19661213 199303 2 004	( )
Anggota / Penguji I	: Silvana Wewengkang, SE., M.Si NIP. 19721012 200604 2 001	( )
Anggota / Penguji II	: Dra. Fonny Sangari, M.Hum NIP. 19650409 199203 2 001	( )

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Oktavianus Lintong.S.Pi.,M.Si
NIP. 19751020 200312 1 001

Ketua Program Studi S1 Terapan Manajemen Perhotelan

Benny I. Towoliu. SE., M.Par
NIP. 19730921 200604 1 008

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aline Suciati Awaeh

NIM : 15 064 051

Program Studi : Sarjana Terapan Manajemen Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar asli merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang-undangan uang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, 18 Juli 2019

Yang membuat pernyatan,



Aline Suciati Awaeh

BIOGRAFI

Nama	: Aline Suciati Awaeh	
NIM	: 15 064 051	
Tempat, Tanggal Lahir	: Melonguane, 28 Maret 1997	
Alamat	: Dusun II RT/RW 002/002, Bulude Selatan, Kecamatan Kabaruan, Kabupaten Kepulauan Talaud	
Nama Ayah	: Laihad A. B. Awaeh	
Nama Ibu	: Sylvia J. R. Ulaen	
Alamat Orang Tua	: Dusun II RT/RW 002/002, Bulude Selatan, Kecamatan Kabaruan, Kabupaten Kepulauan Talaud	
Riwayat Pendidikan		
SD	: SD YPK "VIKTOR" Bulude	2003-2009
SMP	: SMP Katolik "BARTO" Mangaran	2009-2012
SMA / SMK	: SMA Katolik Yayasan Marsudirini "FONS VITAE 2" Jakarta Utara	2012-2015



Manado, 18 Juli 2019

Mahasiswa

Aline Suciati Awaeh

NIM : 15 064 051

MOTTO

"Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dengan segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur".
(Filipi 4 : 6)

Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang".
(Amsal 23 : 18)

"*Learn to appreciate the things you have before time forces you appreciate the things you once had"*. –John Spence

Kupersembahkan karya ini untuk :
Papa, Mama dan Joanna tercinta.

ABSTRAK

Awaeh, Aline Suciati. 2019. **Pengaruh Komunikasi Food & Beverage Service dan Kitchen terhadap Kualitas Pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado**. Skripsi. Jurusan Pariwisata, Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Perhotelan. Pembimbing I, Dr. Diane Tangian, SH., M.Si. dan Pembimbing II, Benny I. Towoliu, SE., M.Par.

Usaha Perhotelan adalah kegiatan usaha yang melayani tamu selama 24 jam, menyediakan pelayanan fasilitas penginapan, makan dan minum, dan fasilitas lainnya, yang dikelola secara komersil. Dalam menjalankan operasional di *Food & Beverage Department* Sintesa Peninsula Hotel Manado, perlu didukung dengan komunikasi yang baik untuk menciptakan suasana kerja yang lancar, dinamis, dan kondusif, supaya dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam menyediakan dan menyajikan kebutuhan tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur berapa besar hubungan Komunikasi *Food & Beverage Service* dan *Kitchen* terhadap Kualitas Pelayanan, menganalisis hubungan Komunikasi *Food & Beverage Service* dan *Kitchen* terhadap Kualitas Pelayanan, serta untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh dari Komunikasi *Food & Beverage Service* dan *Kitchen* terhadap Kualitas Pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey* dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 responden dengan karakteristik tertentu, dan metode lainnya adalah metode studi kepustakaan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah komunikasi *Food & Beverage Service* dan *Kitchen* dengan menggunakan komunikasi diagonal antara bagian *Food & Beverage Service* dengan bagian *Food & Beverage Product* dan indikator komunikasi adalah sumber dan penerima, pesan, media, dan dampak atau efek. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dengan indikator sebagai dasar penilaian kualitas pelayanan adalah *Tangible, Reliability, responsiveness, Assurance,* dan *Empathy*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif dengan menggunakan metode koefisien korelasi rank Spearman dan korelasi determinasi, dan pengolahan data-data dari penelitian ini menggunakan Microsoft Excel 2010.

Berdasarkan hasil analisi data dengan koefisien korelasi rank spearman, nilai r_s = 0.9885 menunjukkan hubungan antar variabel komunikasi *Food & Beverage Service* dan *kitchen* (variabel bebas) dengan kualitas pelayanan (variabel terikat) berhubungan sangat kuat kearah positif. Dengan koefisien determinasi 97% menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan 97% adalah komunikasi antara *Food & Beverage Service* dengan *Kitchen*, dan 3% dipengaruhi oleh fakto-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Komunikasi antara *Food & Beverage Service* dengan *Kitchen*, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Awaeh, Aline Suciati. 2019. **The Impact of Communication in Food & Beverage Service and Kitchen toward the Service Quality in Sintesa Peninsula Hotel Manado**. Undergraduate Thesis. Tourism Department, Hotel Management Study Program. Advisor I, Diane Tangian, SH., M.Si. Advisor II, Benny I. Towoliu, SE., M.Par.

The hospitality industry provides services in 24 hours. It offers accommodation facility service, food and beverage, and many more which is managed commercially. Each hotel is vary in providing their facilities. Food & Beverage Department of Sintesa Peninsula Hotel Manado realized that effective communication is urgently required to build a good team work or collegiality, also to keep a dynamic and ensure a convenient working environment. Consequently, errors in providing and serving guest's demands and needs can be reduced. This research aims to take measurements of the Impact of Communication in Food & Beverage Service and Kitchen and its influences toward the Service Quality in Sintesa Peninsula Hotel Manado.

This research uses survey methodology as a technique to collect the data. There are 50 questionnaires specified and library research as its supporting method. Independent Variable of this research is Communication in Food & Beverage Service and Kitchen, using diagonal communication Food & Beverage Service section with Food & Beverage Product Section as the indicator of effective communication, as the sources and the recipients of messages, media, and effects. Dependent Variable of this research is Service Quality with its rating indicator as follows, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This research uses quantitative data analysis with Spearman's rank correlation coefficient and correlation determination, Microsoft Excel 2010 is used in processing the data collection.

Based on the data analysis result with Spearman's rank correlation coefficient, r_s = 0.9885 value shows the correlation between communication in Food & Beverage Service and Kitchen Variable (independent variable) and Service Quality variable (dependent variable) that is strongly related to the positive direction. Coefficient of determination = 97% explains that the most influential factor to the Service Quality 97% is communication in Food & Beverage Service with Kitchen, and the rest 3% comes from another external factor out of this research.

Keywords : communication in Food & Beverage Service with Kitchen, Quality Service.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan penyertaan-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi dengan judul ”Pengaruh Komunikasi Food & Beverage Service dan Kitchen terhadap Kualitas Pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi S1 Terapan Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari pihak-pihak tertentu. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Ever Notje Slat, MT selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Ketua Jurusan Pariwisata bapak Oktavianus Lintong.S.Pi.,M.Si
3. Bapak Benny I. Towoliu.SE.,M.Par selaku Ketua Program Studi S1 Terapan Manajemen Perhotelan, sekaligus dosen pembimbing II.
4. Ketua panitia Praktek Kerja Lapangan ibu Prof. Dr. Bet El Silisna Lagarense, MMTour dan sekertaris panitia Praktek Kerja Lapangan ibu Silvana Wewengkang, SE., M.Si.
5. Ketua panitia skripsi Ibu Pearl L. Wenas, SE., M.Si dan sekertaris panitia skripsi bapak Jemmy R. Pangemanan, SE., M.Si.
6. Ibu Dr. Diane Tangian, SH., M.Si. selaku dosen Pembimbing I, juga sebagai dosen wali peneliti dari semester satu hingga sekarang, dan juga sebagai dosen pembahas I pada saat sidang proposal skripsi.
7. Bapak ibu dosen atas bimbingan dan ilmu yang diberikan kepada peneliti selama peneliti menimba ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.
8. Seluruh staf Jurusan Pariwisata
9. Pihak Sintesa Peninsula Hotel Manado yang telah membantu kelancaran pengumpulan data untuk penyusunan skripsi.

10. Kedua orang tua, ibu Sylvia J. R. Ulaen (mama), dan bapak Laihad A. B. Awaeh (papa) yang selalu percaya bahwa anaknya tidak akan mengecewakan, terima kasih atas dukungan dan doanya selama ini.
11. Kak Tyo, Kak Alo, dan Esa, terima kasih untuk menjadi saudara yang selalu memberi dukungan dan motivasi kepada peneliti.
12. Kepada Brilliante Talenggoran, terima kasih untuk selalu mau direpotkan, terlebih untuk permintaan terjemahan-terjemahan mendadak.
13. Kumpulan "pembangun semangat" : Selen, Ester, Uchi Halme, dan abang Tian, terima kasih untuk ada bukan hanya saat suka, tapi juga ada disaat duka. Terima kasih untuk selalu mendengarkan setiap keluhan-keluhan dari peneliti. Terima kasih atas setiap dukungannya.
14. Team Praktek Kerja Lapangan Peninsula.
15. Teman-teman angkatan 2015 Program Studi S1 Terapan Manajemen Perhotelan kelas B.
16. Kepada Grace Mamole dan Yulia Garing, terima kasih untuk berjuang bersama-sama selama 4 tahun ini.
17. Kepada Oktafiani Goguta (ma), Jeinnancy Kakomole (ncut), dan Miranda Makaombohe (ma ara), dan Juanly Lendeng terima kasih atas segala bantuannya.
18. Dan semua pihak yang telah terlibat dan membantu yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari tentu saja skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dalam tata cara penyusunan maupun tata cara penulisan, Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan.

Demikian yang bisa peneliti sampaikan dalam kata pengantar ini, semoga proposal ini berguna bagi kita semua.

Manado, Juli 2019

Peneliti

Aline Suciati Awaeh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL……..

HALAMAN PERSYARATAN JUDUL…… ii

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING…… iii

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI……..…… iv

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI……... v

BIOGRAFI…….. vi

MOTTO…….. vii

ABSTRAK…….. viii

ABSTRACT…… ix

KATA PENGANTAR……... x

DAFTAR ISI…….. xii

DAFTAR TABEL…..……. xv

DAFTAR GAMBAR……. xvi

DAFTAR LAMPIRAN…….. xvii

BAB I PENDAHULUAN……. 1

1.1. Latar Belakang Masalah…… 1

1.2. Rumusan Masalah…….. 3

1.3. Tujuan Penelitian…… 3

1.4. Manfaat Penelitian…….……. 3

1.5. Sistematika Penulisan……...…….. 4

BAB II STUDI KEPUSTAKAAN…….. 6

2.1. Landasan Teori…….…….. 6

2.1.1. Komunikasi…..……. 6

2.1.2. Food & Beverage Department……..…… 9

2.1.3. Kualitas Pelayanan……...……. 11

2.2. Penelitian Terdahulu……...…… 13

2.3. Kerangka Berpikir……... 15

2.4. Hipotesis……. 15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN…….…… 16
3.1. Jenis Penelitian……..……. 16
3.2. Waktu dan Tempat Penelitan……..……... 16
3.2.1. Waktu Penelitian…….……... 16
3.2.2. Tempat Penelitian…….. 16
3.3. Objek Penelitian…….…….. 16
3.4. Data dan Sumber Data…….…… 16
3.4.1. Data Primer…….……... 16
3.4.2. Data Sekunder……...……. 17
3.5. Metode Pengumpulan Data…….……. 17
3.5.1. Metode Survey…….….. 17
3.5.2. Metode Studi Kepustakaan…….……..... 17
3.6. Populasi dan Sampel…… 17
3.6.1. Populasi…….……. 17
3.6.2. Sampel…… 17
3.7. Identifikasi Variabel …… 18
3.8. Definisi Operasional Variabel……. 18
3.8.1. Komunikasi Food & Beverage Service dan Kitchen
(Variabel X)…… 18
3.8.2. Kualitas Pelayanan (Variabel Y)……. 18
3.9. Indikator Penelitian…… 19
3.10. Metode Analisis Data……... 21
3.10.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas……..……. 21
3.10.2. Koefisien Korelasi Rank Spearman…...……...……. 22
3.10.3. Koefisien Determinasi…..……. 23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN……. 24
4.1. Gambaran Umum Hotel……. 24
4.1.1. Sejarah Hotel……... 24
4.1.2. Fasilitas Hotel…….. 25
4.1.3. Struktur Organisasi Hotel…… 28
4.2. Hasil Analisis...…….. 29

4.2.1. Karakteristik Responden…….. 29
4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas…….……. 32
4.2.3. Hasil Kuesioner Variabel X komunikasi Food & Beverage Service dan Kitchen……..... 36
4.2.4. Hasil Kuesioner Variabel Y Kualitas Pelayanan……..… 39
4.2.5. Koefisien Korelasi Rank Spearman…… 41
4.2.6. Koefisien Determinasi……. 43
4.3. Pembahasan…… 43
BAB V PENUTUP…… 45
5.1. Kesimpulan…… 45
5.2. Saran……..... 45
DAFTAR PUSTAKA……..……
LAMPIRAN…….

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
Tabel 2.1.	Penelitan Terdahulu……..	14
Tabel 3.1.	Indikator Penelitian……..	19
Tabel 3.2.	Tabel Nilai Korelasi Rank Spearman……..	23
Tabel 4.1.	Type Of Meeting Room……	27
Tabel 4.2.	Responden menurut Jenis Kelamin……..	29
Tabel 4.3.	Responden menurut Usia……..	29
Tabel 4.4.	Responden menurut Section Kerja……...	30
Tabel 4.5.	Responden menurut Lama Bekerja di Hotel……	30
Tabel 4.6.	Responden menurut Jenis Pekerjaan……	31
Tabel 4.7.	Responden menurut Frekuensi Tamu yang Menginap di Hotel…….....	31
Tabel 4.8.	Rangkuman Uji Validitas Variabel X……..	32
Tabel 4.9.	Rangkuman Uji Validitas Variabel Y……..	33
Tabel 4.10.	Rangkuman Uji Reliabilitas Variabel X……..	34
Tabel 4.11.	Rangkuman Uji Reliabilitas Variabel Y……..	35
Tabel 4.12.	Hasil Kuesioner Variabel X……..	36
Tabel 4.13.	Hasil Kuesioner Variabel Y……..	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
Gambar 2.1.	Kerangka Berpikir……	15
Gambar 4.1.	Sintesa Peninsula Hotel Manado…….	24
Gambar 4.2.	Superior Room…….	25
Gambar 4.3.	Gardenia Coffee Shop …….	26
Gambar 4.4.	Panoramic Lounge ……..……	26
Gambar 4.5.	Orchid Lounge & Cocktail Bar..……..	26
Gambar 4.6.	Swimming Pool….……	27
Gambar 4.7.	Organization Chart Sintesa Peninsula Hotel Manado……..	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran **Teks**

1. Kuesionare Penelitian Variabel X…….
2. Kuesionare Penelitian Variabel Y…….
3. Tabel Nilai-Nilai Product Moment……
4. Data Olahan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel X…….
5. Data Olahan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Y…….
6. Data Olahan Kuesioner Variabel X…….
7. Data Olahan Kuesioner Variabel Y…….
8. Data Olahan Koefisien Korelasi Rank Spearman……
9. Rumus-rumus Microsoft Excel yang digunakan……..


POLITEKNIK NEGERI
MANADO

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi yang semakin canggih, industri pariwisata pun berkembang dengan pesat. Menurut Undang-Undang Pariwisata Nomor 10 Tahun 2009, Industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Industri pariwisa menjadi satu dari banyak industri yang membantu meningkatkan devisa negara, lewat usaha-usaha pariwisata yang diselenggarakan. Salah satu usaha pariwisata yang menjadi tiang penyokong industri pariwisata adalah usaha perhotelan. Usaha perhotelan adalah kegiatan usaha yang melayani tamu selama 24 jam, menyediakan pelayanan fasilitas penginapan, makan dan minum, dan fasilitas lainnya, yang dikelola secara komersil. Dalam perkembangan usaha perhotelan, persaingan antara hotel-hotel semakin besar. Suatu hotel dituntut untuk selalu mengembangkan kualitas pelayanan yang disediakan dalam kegiatan usahanya, agar supaya dapat menarik tamu lebih banyak untuk menggunakan dan menikmati fasilitas yang ditawarkan. Tidak dapat dipungkiri bahwa pendapatan suatu hotel bergantung dari para tamu, untuknya itu hotel harus selalu berusaha memberikan yang terbaik agar tamu merasa puas.

Sintesa Peninsula Hotel Manado adalah salah satu hotel berbintang yang berlokasi di jantung kota Manado, yang menjadi salah satu pilihan untuk para wisatawan lokal maupun mancanegara untuk menginap. Bagian yang menangani penyediaan dan penyajiaan makanan dan minuman kepada para tamu di Sintesa Peninsula Hotel Manado secara profesional dengan tujuan mendatangkan keuntungan untuk hotel adalah bagian food & beverage department. Menurut Soekresno dan Pendit (2004:4), *Food & Beverage Department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanandan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan di kelola secara komersial

serta profesional. *Food & Beverage Department* merupakan bagian yang penting dalam suatu hotel, karena dapat mengangkat citra hotel, ketika bagian ini mampu menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman para tamu akan merasa puas. Untuk menunjang operasional tersebut perlu adanya komunikasi yang baik, benar dan efisien antara *food & beverage service* dengan *kitchen*. Komunikasi antara *food & beverage service* dengan *kitchen* yang dimaksud adalah untuk menciptakan suasana kerja yang lancar, dinamis, dan kondusif agar supaya dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam menyiapkan dan menyajikan kebutuhan tamu.

Melihat dari permasalahan yang terjadi di Sintesa Peninsula Hotel Manado yang disebabkan oleh komunikasi antara *food & beverage service* dengan *kitchen*, seringkali timbul masalah seperti dalam hal kualitas makanan, cara pengolahan dan penyajian yang tidak sesuai dengan keinginan tamu, contohnya tamu ingin makanan yang dipesannya dibuat tidak pedas, namun pada saat taking order karyawan *food & beverage service* tidak mencatatnya dalam *captain order* maka bagian kitchen hanya akan mengolah dan menyediakan makanan sesuai captain order yang ada tanpa tahu bahwa tamu menginginkan makanannya agar tidak pedas. Masalah lainnya yang timbul ialah masalah kecepatan dalam penyediaan dan penyajian makanan dan minuman tamu, sehingga sering menimbulkan *complain* karena tamu yang merasa kurang puas akan pelayanan yang ada.

Dari latar belakang yang diuraikan diatas maka peneliti melakukan penelitian dan akan membahas lebih lanjut pengaruh dari komunikasi terhadap keberlangsungan operasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan judul : **“Pengaruh Komunikasi Food & Beverage Service dan Kitchen terhadap Kualitas Pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado”.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti melakukan penelitian yang akan membahas dan menjawab masalah yang ada yaitu :

1. Seberapa besar hubungan komunikasi *food & beverage service* dan *kitchen* terhadap kualitas pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado?
2. Bagaimanakah hubungan antara komunikasi *food & beverage service* dan *kitchen* terhadap kualitas pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado?
3. Seberapa besar pengaruh komunikasi *food & beverage service* dan *kitchen* terhadap kualitas pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengukur berapa besar hubungan komunikasi *food & beverage service* dan *kitchen* terhadap kualitas pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado.
2. Untuk menganalisis hubungan antara komunikasi *food & beverage service* dan *kitchen* terhadap kualitas pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado.
3. Untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh komunikasi *food &beverage service* dan *kitchen* terhadap kualitas pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini terdiri dari :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

a. Memberikan bahan masukkan terhadap pihak Sintesa Peninsula Hotel Manado dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan di *food & beverage department.*

b. Menjadi bahan informasi dan acuan dalam penyusunan kurikulum perkuliahan.
c. Menjadi referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh komunikasi food & beverage service dan kitchen terhadap kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan, dan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan di Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Perhotelan.

b. Bagi Sintesa Peninsula Hotel Manado

Dapat membantu memecahkan masalah yang berkaitan dengan komunikasi antara *food & beverage service* dengan kitchen dalam menunjang kelancaran operasional dan kualitas pelayanan di Hotel

c. Bagi Politeknik Negeri Manado

Dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam penyusunan program dan metode pembelajaran diperkuliahan.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menyusunnnya dalam beberapa bab yaitu :

BAB I Pendahuluan, meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, serta manfaat dari penelitian yang dilakukan.

BAB II Kajian Pustaka, berisi landasan teori dari penelitian, penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III Metodologi Penelitian, terdiri dari jenis penelitian yang akan dilakukan, waktu dan tempat dilaksanakannya penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode yang digunakan dalam pengumpulan data, variable, devinisi operasional variabel, dan indikator penelitian, serta metode yang digunakan untuk menganalisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan, terdiri dari gambaran umum Hotel yang menjadi lokasi penelitian, hasil analisi penelitian, dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan.

BAB V Penutup, meliputi kesimpulan tentang penelitan dan saran.

Dan bagian akhir berisi lampiran dan daftar pustaka.


POLITEKNIK NEGERI
MANADO

BAB II
STUDI KEPUSTAKAAN

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Komunikasi

A. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan informasi atau pesan antara dua orang atau lebih individu dengan efektif, sehingga bisa dipahami dengan mudah. Menurut Hovland dalam Mulyana (2005) "*Communication is the process by which individual (the communicator) transmits stimuli (usually verbal symbols) to modify the behavior of the other individuals*". Komunikasi adalah proses dimana seseorang individu (komunikator) mengubah rangsangan (biasanya symbol verbal) untuk mengubah perilaku orang lain. Komunikasi secara mudah diartikan sebagai proses transfer pesan melalui sarana atau media komunikasi kepada komunikan yang dituju.

Bartono dan Ruffino (2007) mendefinisikan tentang komunikasi adalah sebagai suatu proses dimana para pelakunya menciptakan dan berbagi informasi satu sama lain agar mendapat pengertian bersama. Komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan menghubungkan antarsesama manusia, melalui pertukaran informasi untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku (Mustafa,2018).

Berdasarkan definisi-definisi yang ada, penulis mengambil kesimpulan bahwa komunikasi adalah proses mengirim dan memberi pesan dari komunikator dengan suatu media kepada penerima pesan dengan harapan mendapat umpan balik dan mencapai pemahaman yang sama tentang pesan tersebut.

B. Fungsi Komunikasi

Beberapa fungsi komunikasi adalah sebagai berikut :

1) Sebagai informasi : komunikasi memberikan suatu informasi yang diperlukan dari setiap individu ataupun kelompok dalam mengambil suatu keputusan

dengan merumuskan daftar untuk menilai beberapa pilihan yang akan diputuskan.

2) Sebagai kendali : komunikasi berperan untuk mengendalikan perilaku orang lain atau anggota dalam beberapa cara yang harus dipatuhi oleh semua pihak.
3) Sebagai motivasi : komunikasi memberikan motivasi melalui penjelasan yang dilakukan oleh para motivator.

C. Tujuan Komunikasi

Tujuan komunikasi adalah sebagai berikut :

1) Agar yang disampaikan komunikator bisa dimengerti oleh komunikan, maka komunikator harus menjelaskan pesan utama dengan jelas dan sedetail mungkin.
2) Supaya bisa memahami orang lain.
3) Supaya pendapat kita diterima orang lain.
4) Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu sesuai keinginan kita.

D. Komunikasi Internal Organisasi

Komunikasi Internal Organisasi adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, antara sesama bawahan, dan sebagainya. Proses komunikasi internal ini bisa berupa komunikasi antar pribadi ataupun komunikasi kelompok. Komunikasi internal dibedakan menjadi komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal.

1) Komunikasi Vertikal

Komunikasi Vertikal merupakan bentuk komunikasi yang terjadi dari atas ke bawah dan sebaliknya, artinya komunikasi ini adalah komunikasi yang disampaikan oleh pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan ke pimpinan secara timbal balik. Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi dan lain-lain kepada bawahannya. Sedangkan bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan, dan sebagainya kepada pimpinan.

2) Komunikasi Horizontal

Komunikasi Horizontal adalah bentuk komunikasi secara mendatar diantara sesama karyawan. Komunikasi horizontal sering kali berlangsung tidak formal. Pesan dalam komunikasi ini bisa mengalir di bagian yang sama di dalam organisasi atau mengalir antar bagian organisasi. Komunikasi horizontal memperlancar pertukaran pengetahuan, pengalaman, metode, dan masalah. Hal ini membantu organisasi untuk menghindari beberapa masalah dan memecahkan yang lainya, serta membangun semangat kerja dan kepuasan kerja.

3) Komunikasi Diagonal

Komunikasi Diagonal sering juga disebut komunikasi silang. Komunikasi diagonal berlangsung dari seseorang kepada orang lain dalam posisi yang berbeda. Dalam arti pihak yang satu berada pada jalur struktur yang lain. Fungsi komunikasi diagonal digunakan oleh dua pihak yang berbeda tetapi tidak memiliki wewenang langsung kepada pihak lain.

E. Unsur – Unsur Komunikasi

Menurut Lasswell dalam Effendy (2004) unsur-unsur komunikasi adalah sebagai berikut:

1) *Who?* (Sumber).

   Sumber atau komunikator adalah pelaku utama atau pihak yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi atau yang memulai suatu komunikasi. Bisa seorang individu, kelompok, organisasi, maupun suatu Negara sebagai komunikator.

2) *To Whom?* (Penerima).

   Yaitu orang, kelompok, organisasi atau suatu Negara yang menerima pesan dari sumber atau komunikator. Yang biasa disebut Komunikan atau penerima pesan.

3) *Says What?* (Pesan).

   Yaitu apa isi informasi yang akan disampaikan atau dikomunikasikan kepada penerima pesan (komunikan). Bisa seperangkat *symbol verbal* atau non *verbal* yang mewakili perasaan, nilai, gagasan/ maksud dari komunikator tersebut.

4) *In Which Channel* (saluran atau media).

   Yaitu alat apa yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator (sumber) kepada komunikan (penerima) baik secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung (melalui media cetak atau elektronik).

5) *With What Effect?* (Dampak atau efek).

   Dampak atau efek yang terjadi pada komunikan (penerima) setelah menerima pesan dari komunikator (sumber).

2.1.2. Food & Beverage Department

Menurut Mertayasa (2012:2) yang dimaksud dengan tata hidang adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun diluar hotel. Jadi dapat disimpulkan bahwa *Food & Beverage Department* adalah departemen yang bertanggung jawab mengelola makanan dan minuman yang disertakan dengan pelayanan. *Food & Beverage Department* merupakan departemen yang ada di hotel yang terbagi atas *food & beverage service* dan *food & beverage Product* dimana kedua bagian ini berfungsi menjual jasa pelayanan makanan dan minuman untuk para tamu hotel dan dikelola secara komersial dan professional. Tujuan food & beverage yaitu untuk memenuhi selera tamu, kepuasan dari makan dan minum, untuk memelihara dan meningkatkan nama baik hotel, dan membuat tamu merasa puas akan pelayanan makan dan minum.

Soekresno Pendit (2004:5) menyatakan ada tiga hal yang menjadi tujuan *food & beverage department* di hotel, yaitu

1) Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai.
2) Memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu hingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan, mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasinya (kebersihan).
3) Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan kesinambungan usaha.

A. Food & Beverage Service

Food & Beverage Service adalah bagian depan dari *Food & Beverage Department*, yang memiliki fungsi dasar yaitu, untuk melayani makanan dan minuman untuk para tamu, dan untuk memenuhi berbagai jenis kebutuhan para tamu yang terkait. Tujuan utama dari *food & beverage service* adalah untuk mencapai kepuasan tamu. *Food & Beverage Service* memberikan pelayanan bagi para tamu hotel harus secara professional dan semaksimal mungkin. Menurut Marsum W. A. (2005) *service* adalah senyum kepada setiap orang, murah senyum, ramah, sopan, apapun yang kita kerjakan selalu berakhir dengan memuaskan, memandang para tamu dengan rasa special, mengundang para tamu untuk datang kembali, selalu meningkatkan suasana yang akrab kepada para tamu.

Food & Beverage Service terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

1. Restoran adalah suatu ruangan atau tempat di mana tamu dapat membeli dan menikmati makanana dan minuman atau merupakan suatu bagian yang menyiapkan makanan dan minumn bagi tamu yang memerlukannya.
2. Bar adalah suatu tempat yang dikelola secara komersil yang menyiapkan dan menjual minuman, baik yang mengandung alkohol maupun tidak.
3. *Room Service* adalah bagian yang bertugas dalam pelayanan makanan dan minuman di kamar tamu.
4. *Banquet* adalah bagian yang melayani dan bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman khusus di luar restoran. Jenis hidangan yang biasa disajikan berbentuk *buffet*. Juga ada jamuan makan kecil untuk *meeting*, berupa *coffee break*.

B. Kitchen

Menurut Sihite dalam *Hotelier* Ilmu Hotel *Kitchen* adalah ruangan khusus yang diperuntukkan sebagai tempat untuk memasak makanan. Dapur dapat ditemui baik di dalam rumah, dan warung makan. Sedangkan menurut Sudira dalam *Hotelier* Ilmu Hotel pengerian dan kedudukan dapur dalam sebuah hotel sebagi berikut : *“ kitchen is a room or other space (as a well area or special building) with facilitas for cooking.”* Dengan singkat dapat dikatakan bahwa

sebuah dapur adalah ruangan atau tempat khusus yang memiliki perlengkapan dan peralatan untuk mengolah makanan.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kitchen adalah satu unit yang memiliki fungsi sebagai tempat untuk melakukan pengolahan bahan baku menjadi makanan siap saji disajikan dengan penampilan yang menarik dan rasa makanan yang baik. Dengan definisi tersebut dapat diambil keputusan bahwa dapur memegang peranan penting dalam hal pengolahan makanan yang disajikan atau dijual kepada para tamu di Hotel.

Pengolahan makanan di hotel merupakan tanggung jawab dapur atau *kitchen*. Suatu keterampilan dan kehlian yan memadai dari setiap petugas akan menunjang kelancaran operasional bagian dapur. Adapun peranan pelaksanaan kerja di *kitchen* adalah sebagai berikut :

1. Memeriksa persediaan bahan makanan setiap akan melaksanakan tugasnya.
2. Menyiapkan bahan-bahan yang akan dibeli pada tempat yang sudah ditentukan.
3. Menyiapkan segala keperluan alat-alat dapur dan bahan makanan yang diolah.
4. Mengolah makanan sesuai pesanan tamu.
5. Menata makanan yang telah diolah.

2.1.3. Kualitas Pelayanan

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam Japarianto (2007), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Lewis dan Booms dalam Japarianto (2007) kualitas juga sebagaiukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Suwithi dalam Anwar (2002 : 84) kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan.

Menurut Kotler (2005), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk

memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak disektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Menurut Rusydi (2017:39) dalam bukunya yang berjudul *"Customer Excellence"* tentang kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Suryani (2008) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dengan pelayanan bank juga mudah ditiru.

Dalam Lentera Bisnis (2017), kualitas pelayanan adalah suatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunanya. Artinya pelayanan dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan pelanggan atau penggunanya.

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkatan dari pelayanan yang diberikan pemberi jasa kepada pelanggan untuk memenuhi harapan akan kebuthan atau keinginan para pelanggan.

B. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler *et. al.* (2012) dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (perceived service), dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka teima (expected service). Dimensi kualitas layanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas layanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkkat standar yang telah ditetapkan terlabih dahulu (Tjiptono, 2004).

Dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2004) yaitu :

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya, kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyara dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya) perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan karyawan atau stafnya.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsivness yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informassi yang jelas.

4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Assurance yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan.

5. *Empathy* (Empati)

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

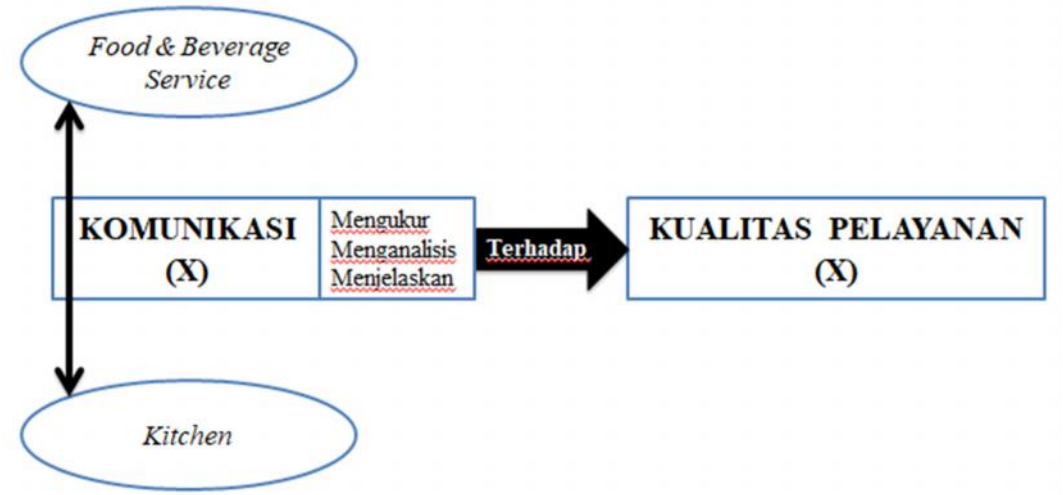
2.2. Penelitian Terdahulu

Adanya penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa pihak sebelumnya sangat penting dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Berikut beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya :

Tabel 2.1. Penelitan Terdahulu

No	Nama / Tahun	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Dani Rima Syaifullah (2012)	Kualitas Pelayanan Waiter dan Waitress dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Restaurant Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo	X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Tamu	Berdasarkan Hasil Penelitian, kualitas pelayanan waiter dan waitress dalam meningkatkan kepuasan tamu berpengaruh kuat kearah yang positif.
2.	Lingka Anggraeni Entuu (2017)	Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kualitas Pelayanan di Food and Beverage Department Ibis Manado City Center Boulevard	X : komunikasi Internal Y : kualitas pelayanan	Berdasarkan uji pengaruh, diketahui r = 0.9809, dengan arti bahwa antar komunikasi internal terhadap kualitas pelayanan di *food & beverage department* terdapat hubungan positif dan sangat kuat.

2.3. Kerangka Berpikir



Sumber: Data Olahan, 2019

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

Pada gambar 2.1. Kerangka Berpikir menjelaskan tentang penelitian ini dilakukan untuk mengukur dan menganalisis hubungan Komunikasi *Food & Beverage Service* dan *Kitchen* (Variabel X) terhadap Kualitas Pelayanan (Variabel Y), serta menjelaskan menjelaskan seberapa besar pengaruh Komunikasi *Food & Beverage Service* dan *Kitchen* (Variabel X) terhadap Kualitas Pelayanan (Variabel Y).

2.4. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementera terhadap rumusan masalah, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugioyono,2011), Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Ho : Diduga komunikasi *Food & Beverage Service* dan *Kitchen* tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel.
2. Ha : Diduga komunikasi *Food & Beverage Service* dan *Kitchen* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel.


POLITEKNIK NEGERI
MANADO

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang bersifat induktif, objektif, dan ilmiah dimana data yang diperoleh berupa angka-angka yang dibuktikan dengan analisis statistik inferensial.

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

3.2.1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada saat peneliti melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dimulai pada tanggal 05 November 2018 sampai dengan 03 Mei 2019.

3.2.2. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Sintesa Peninsula Hotel Manado, yang terletak di Jl. Jenderal Sudirman, Gunung Wenang, Pinaesaan, Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara 95123, Indonesia, khususnya di bagian *Food & Beverage Department.*

3.3. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian yang dilakukan ini adalah komunikasi *food & beverage service* dan *kitchen*, dan kualitas pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

3.4. Data dan Sumber Data

3.4.1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari hasil *Survey* yang dilakukan dengan membagikan angket atau kuisioner kepada 50 responden terdiri dari 25 orang karyawan *food & beverage department* dan 25 orang tamu hotel yang dilakukan pada saat peneliti melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

3.4.2. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung seperti dari buku-buku referensi, internet dan hasil-hasil studi yang bekaitan dengan penulisan penelitian ini.

3.5. Metode Pengumpulan Data

3.5.1. Metode Survey

Survey adalah penelitian yang sumber data dan informasi utamanya diperoleh dari 50 responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan angket atau kuisioner sebagai instrument pengumpulan data. *Survey* dilakukan dengan cara membagikan angket atau kuisioner kepada 25 orang karyawan dan 25 orang tamu di Sintesa Peninsula Hotel Manado yang sudah ditentukan sebagai sampel dari penelitian untuk diisi.

3.5.2. Metode Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi objek penelitian. Informasi tersebut diperoleh dari buku-buku referensi, internet dan hasil-hasil studi yang bekaitan dengan penulisan penelitian ini, tentang komunikasi, *food & beverage department*, dan kualitas pelayanan.

3.6. Populasi dan Sampel

3.6.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012:119), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf atau karyawan bagian *food & beverage department* yang berjumlah 40 orang dan tamu di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

3.6.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:120), Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh polpulasi. Untuk pengambilan sampel pada penelitian ini peneliti menggunakan metode *purposive sampling*. Mengingat

besarnya populasi, maka pengambilan sampel dalam penelitian ini dibatasi sebanyak 50 orang, terdiri dari 25 orang karyawan food & beverage department, dan 25 orang tamu di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

3.7. Identifikasi Variabel

Variabel yang penulis gunakan dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi dua bagian, yaitu :

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau sebab perubahan timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independen (X) adalah komunikasi *food & beverage service* dan *kitchen* di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini variabel dependen (Y) adalah kualitas pelayanan di food & beverage department Sintesa Peninsula Hotel Manado.

3.8. Definisi Operasional Variabel

3.8.1. Komunikasi antara Food & Beverage Service dengan Kitchen (Variabel X)

Komunikasi adalah proses mengirim dan memberi pesan dari komunikator dengan suatu media kepada penerima pesan dengan harapan mendapat umpan balik. Komunikasi diagonal adalah komunikasi yang terjadi pada dua pihak atau lebih di bagian berbeda. Definisi Operasional dari variabel bebas (variabel X) adalah komunikasi diagonal yang terjalin antar *Food & Beverage Sevice* dengan Kitchen di Sintesa Peninsula Hotel Manado, dengan indikator yaitu Sumber dan penerima pesan, pesan, media, dan dampak atau efek.

3.8.2. Kualitas Pelayanan (Variabel Y)

Definisi Operasional Kualitas Pelayanan adalah tingkatan dari pelayanan yang diberikan oleh Karyawan Food & Beverage Depatment kepada para tamu untuk memenuhi harapan akan kebuthan atau keinginan para tamu. pemenuhan kualitas

pelayanan didukung oleh beberapa indikator atau dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Responsivness, Assurance,* dan *Empathy.*

3.9. Indikator Penelitian

Dalam pembuatan pernyataan-pernyataan pada kuesioner perlu adanya indikator-indikator yang mendasari masing-masing pernyataan dari variabel, untuknya itu penulis membuat tabel indikator dari penelitian yang dilakukan untuk menjadi dasar dari pernyataan-pernyataan yang ada. Berikut adalah tabel Indikator penelitian Variabel X dan Variabel Y :

Tabel 3.1. Indikator Penelitian

Operasional Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Komunikasi antara *Food & Beverage Service* dengan *Kitchen* (Variabel X)	Menurut Hovland dalam Mulyana (2005) Komunikasi adalah proses dimana seseorang individu (komunikator) mengubah rangsangan (biasanya symbol verbal) untuk mengubah perilaku orang lain. Komunikasi secara mudah diartikan sebagai proses transfer pesan melalui sarana atau media komunikasi kepada komunikan yang dituju. Komunikasi Diagonal atau disebut Juga Komunikasi silang adalah komunikasi yang terjadi pada dua bagian berbeda. Dalam penelitian ini, komunikasi diagonal terjadi pada bagian *Food & Beverage Service* dengan bagian *Food & Beverage Product (Kitchen)* antara pimpinan dengan pimpinan bagian lain, pimpinan dengan bawahan bagian	Unsur – unsur komunikasi yang menjadi indikator penelitian ini, yaitu : 1. Sumber dan penerima : pihak yang memberikan pesan dan pihak yang menerima pesan. 2. Pesan : informasi yang disampaikan dan yang akan diterima. 3. Media : alat yang digunakan dalam menyampaikan pesan. 4. Dampak atau efek : hal yang terjadi setelah pesan telah disampaikan oleh sumber ke pada penerima pesan.	Ordinal

Tabel 3.1.
Lanjutan

Operasional Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (Variabel Y)	Dalam Lentera Bisnis (2017), kualitas pelayanan adalah suatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunanya. Artinya pelayanan dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan pelanggan atau penggunanya.	Dimensi atau faktor yang mempengaruhi kulitas pelayanan pada penelitian ini adalah : 1. *Tangible* : area atau lingkungan kerja dan penampilan karyawan *food & beverage department*. 2. *Reliability* : ketepatan dan kecepatan karyawan dalam pelayanan, serta penguasaan informasi produk oleh karyawan *food & beverage department*. 3. *Responsiveness* : karyawan *food & beverage department* tanggap, dan bersedia memberikan bantuan pada tamu 4. *Assurance* : keramah tamahan karyawan *food & beverage department*. 5. *Empathy* : hubungan yang baik antara karyawan *food & beverage department* dan tamu.	Ordinal

3.10. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini terdapat dua teknik statistik yang digunakan dalam analisis hubungungan yang hanya melibatkan dua variable untuk mengukur derajat hubungan atau mengkaji pengaruh komunikasi antara *food & beverage service* dengan *kitchen* terhadap kualitas pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

3.10.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Ghozali dalam Binus (2014) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk melakukan uji validitas teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap Valid.

Jika r hitung ≥ r tabel maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total, dan dinyatakan valid dan begitupun sebaliknya.

2. Uji Reliabilitas

Ghozali dalam Binus (2014) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang *reliabel*.

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukan dengan

nilai rxx atau r_1 mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0,700.

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus Alpha Cronbach sevagai berikut :

$$r_1 = \left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1 - \frac{\Sigma\sigma_t^2}{\sigma_t^2}\right)$$

Keterangan :

r_1 = Reliabilitas yang dicari (*Apha Cronbach*)

n = Jumlah item pernyataan yang di uji

$\Sigma\sigma_t^2$ = Jumlah Varian skor tiap − tiap item

σ_t^2 = Varians Total

Jika nilai alpha > 0,7 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika alpha > 0,80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakannya sebagai berikut: Jika alpha > 0,90 maka reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi. Jika alpha 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat. Jika alpha < 0,50 maka reliabilitas rendah. Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

3.10.2. Koefisien Korelasi Rank Spearman

Koefisien Korelasi Rank Spearman merupakan statistik nonparametrik. Statistik ini merupakan suatu ukuran asosiasi atau hubungan yang dapat digunakan pada kondisi satu atau kedua variabel yang diukur adalah skala ordinal (berbentuk ranking) atau kedua variabel adalah kuantitatif namun kondisi normal tidak terpenuhi.

Beriku adalah table nilai Korelasi Rank Spearman :

Tabel 3.2. Tabel Nilai Korelasi Rank Spearman

Nilai	Kekuatan Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah / Sangat Lemah
0,200 – 0,399	Rendah / Lemah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Tinggi / Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi / Sangat Kuat

Sumber : belajarbersamahanin.wordpress.com. 2011.

Persamaan Koefisien Korelasi Rank Spearman (r_s) ditentukan sebagai berikut :

$$r_s = 1 - \frac{6\Sigma d^2}{N(N^2-1)}$$

Keterangan :

r_s = koefisien korelasi rank Spearman

d = perbedaan / selisih kedua ranking

N = Jumlah Sampel per variabel

3.10.3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi diartikan sebagai alat untuk mengukur seberapa besar kemampuan semua variable bebas dalam menjelaskan *varians* dari variable terikatnya.

Rumus Koefisien Determinasi:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi


POLITEKNIK NEGERI
MANADO

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Hotel

4.1.1. Sejarah Hotel



Sumber: Sintesahotels.com

Gambar 4.1. Sintesa Peninsula Hotel Manado

Sintesa Peninsula Hotel, berada di bawah PT. Puncak Mustika Bersama, yang tergabung dalam Sintesa Group. Pemilik Sintesa Peninsula Hotel yaitu Bapak Johnny Widjaja dan Ibu Martina Widjaja, sekaligus pemilik Sintesa Group. Nama Sintesa di ambil dari nama Sintesa Group, sedangkan Peninsula di ambil dari nama Hotel Menara Peninsula yang ada di Jakarta.

Sintesa Peninsula Hotel berdiri di atas bukit gunung wenang Manado, yang dulunya adalah lokasi rumah sakit gunung wenang, yang kemudian dibeli oleh bapak Johny Widjaja dan Ibu Martina Widjaja, sebagai lokasi untuk didirikannya Sintesa Peninsula Hotel. Setelah resmi dibeli, barulah Sintesa Peninsula Hotel didirikan, dan diresmikan pada tanggal 31 Desember 2008, yang diresmikan langsung oleh Presiden ke 6 Indonesia bapak Susilo Bambang Yudoyono. Setelah di resmikan, barulah hotel Sintesa Peninsula dioperasikan sampai saat ini. Sintesa Peninsula Hotel terletak di kawasan Jantung Kota Manado, yakni di jalan

Jenderal Sudirman No. 1, Gunung Wenang, kelurahan Pinaesaan, Kecamatan Wenang, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Indonesia.

Sintesa Peninsula memiliki motto :

"Always in Harmony with you".

Dan memiliki visi misi sebagai berikut :

Vision :

"A Hospitality brand that people preferred and trust"

Mission :

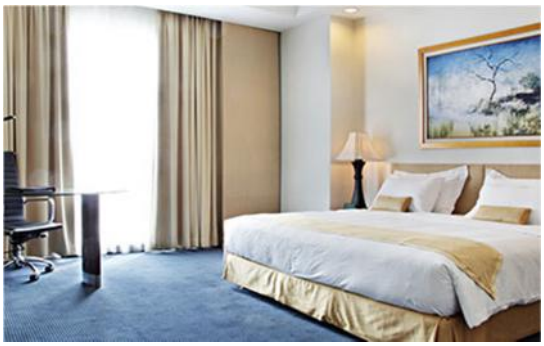
- *No compromise on product and service quality that we provide.*
- *Maintain cultural diversity in each and every one of our hotels, resorts, and residences.*
- *Constantly being responsible towards the earth.*
- *Recognizing the value of all stakeholders by maintaining comfortable and profitable environtment.*

4.1.2. Fasilitas Hotel

1. Fasilitas Akomodasi

Total kamar yang ada di Sintessa Peninsula Hotel Manado adalah 150 kamar. Terdiri dari beberapa jenis kamar, yaitu :

a. *Superior Rooms* : *65 Twin Bed, 41 King Size*



Sumber: Sintesahotels.com

Gambar 4.2. *Superior Room*

b. *Studios Rooms* : *8 Rooms*

c. *Corner Rooms* : *26 Rooms*

d. *Deluxe Suites* : *7 Rooms*

e. *Sintesa Suites* *: 2 Rooms*

f. *Presidential Suites* *: 1 Room*

2. Fasilitas Makanan dan Minuman

a. Gardenia *Coffee Shop*



Sumber: Sintesahotels.com

Gambar 4.3. Gardenia *Coffee Shop*

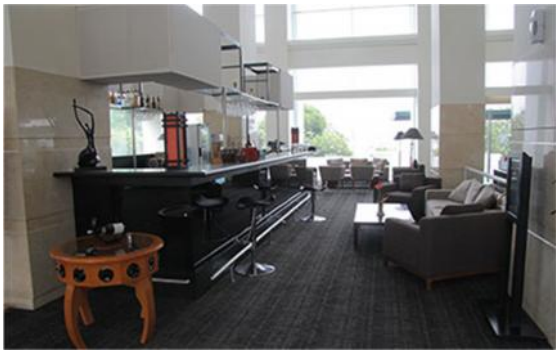
b. Panoramic *Lounge*



Sumber: Sintesahotels.com

Gambar 4.4. Panoramic *Lounge*

c. Orchid *Lounge & Cocktail Bar*



Sumber: Sintesahotels.com

Gambar 4.5. Orchid *Lounge & Cocktail Bar*

d. *Club Deluxe*

3. Fasilitas *Meeting Room*

Tabel 4.1. *Type Of Meeting Room*

TYPE OF ROOM	*LOCATION*	*CAPACITY*					
		THEATER	*ROUND TABLE*	*CLASS ROOM*	*U SHAPE*	*BOARD ROOM*	*COCKTAIL*
Lotus Grand Ballroom (35 x 28 m)	*Lobby Level*	1200	550	500	500	450	1500
Lotus 1 (17,5 x 28 m)	*Lobby Level*	600	200	200	200	150	800
Lotus 2 (17,5 x 28 m)	*Lobby Level*	600	200	200	200	150	800
Jasmine (18 x 12 m)	*2nd Floor*	150	50	50	45	45	300
Alamanda (10 x 10 m)	*2nd Floor*	100	60	40	34	35	120
Frangipani (15 x 10 m)	*2nd Floor*	100	70	55	50	50	130
Heliconia (10 x 8 m)	*2nd Floor*	50	30	25	20	20	65
Tulip (18 x 7,5 m)	*2nd Floor*	200	100	95	65	65	300
Hibiscus (8,5 x 5,5 m)	*Lobby Level*	20	10	10	10	10	15
Boungainvillea (6,5 x 4 m)	*Lobby Level*	45	20	18	20	20	45

Sumber: Sintesahotels.com

4. Fasilitas Olahraga : *Fitness Centre*

5. Fasilitas Lainnya

a. *Swimming Pool*



Sumber: Sintesahotels.com

Gambar 4.6. *Swimming Pool*

b. *Beauty Salon*

c. *Fuji Spa*

4.1.3. Struktur Organisasi Hotel



Sumber: Sintesahotels.com

Gambar 4.7. *Organization Chart* Sintesa Peninsula Hotel Manado

1. *General Manager* : I Putu Anom Dharmaya
2. *Financial Controller* : Novry Manopo
3. *Human Resources Manager* : Lanny Kaseke
4. *Director of Sales* : Julita Wowor
5. Griya *Manager* : Lili Firlanti
6. *Front Office Manager* : Nonie Emor
7. *Executive Chef* : Maikel Manossoh
8. *Ass. Executive HK* : Hendry Sumendap
9. *Chief Engineering* : Andreas Bungin
10. *Ass. F & B Manager* : Steven Harimisa

4.2. Hasil Analisis

4.2.1. Karakteristik Responden

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai deskriptif dari responden. Responden dalam penelitian ini terbagi atas karyawan Food & Beverage Departemen (Variabel X) dan para Tamu (Variabel Y) Sintesa Peninsula Hotel Manado. Deskripsi karakteristik umum dalam penelitian ini meliputi Jenis kelamin dan usia.

a. Responden menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.2. Responden menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	26	52%
Perempuan	24	48%
Total	50	100%

Sumber: Data Olahan, 2019

Pada Tabel di atas, dapat dilihat bahwa respondem berjenis kelamin laki-laki berjumlah 52% dan responden berjenis kelamin wanita 48%. Sehingga dapat dikatakan bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dari responden wanita.

b. Responden menurut Usia

Tabel 4.3. Responden menurut Usia

Usia (Tahun)	Jumlah	Presentase
20 – 25 tahun	13	26%
26 – 30 tahun	15	30%
31 – 35 tahun	16	32%
36 – 40 tahun	3	6%
>40 tahun	3	6%
Total	50	100%

Sumber: Data Olahan, 2019

Pada Tabel 4.3, diketahui bahwa responden dengan usia 20 – 25 tahun sebanyak 26%, responden dengan usia 26 – 30 sebanyak 30%, responden usia 31

– 35 tahun sebanyak 32%, responden dengan rentang usia 36 – 40 tahun sebanyak 6%, serta responden berusia diatas 40 tahun sebesar 6%.

A. Karakteristik Khusus Responden Variabel X

Deskripsi karakteristik khusus responden dalam penelitian Variabel X ini meliputi *Section* tempat kerja dan lama bekerja.

a. Responden menurut *Section* Kerja

Tabel 4.4. Responden menurut *Section* Kerja

Section	Jumlah	Presentase
Food & Beverage Service	13	52%
Kitchen	12	48%
Total	25	100%

Sumber: Data Olahan, 2019

Dapat dilihat dari Tabel diatas, responden menurut *section* Kerja terbagi dua yaitu food & beverage service dengan 52% responden dan kitchen dengan 48% responden.

b. Responden menurut Lama Bekerja di Hotel

Tabel 4.5. Responden menurut Lama Bekerja di Hotel

Lama Bekerja (Tahun)	Jumlah	Presentase
1 – 3 tahun	15	60%
4 – 6 tahun	5	20%
7 – 9 tahun	3	12%
10 – 12 tahun	2	8%
Total	25	100%

Sumber: Data Olahan, 2019

Dapat dilihat dari table 4.5, responden menurut lama bekerja di Hotel untuk Variabel X (Karyawan Food & Beverage Department), reponden yang bekerja 1 - 3 tahun sebanyak 60%, responden yang bekerja 4 - 6 tahun sebanyak 20%, reponden yang bekerja selama 7 – 9 tahun sebanyak 12%, dan untuk responden

yang bekerja selama 10 – 12 tahun sebanyak 8%. Dapat dikatakan bahwa responden menurut Lama bekerja, didominasi oleh responden yang bekerja selama 1 – 3 tahun.

B. Karekteristik Khusus Responden Variabel Y

Deskripsi karakteristik khusus responden dalam penelitian Variabel Y ini meliputi jenis pekerjaan dan frekuensi menginap.

a. Responden menurut Jenis Pekerjaan

Tabel 4.6. Responden menurut Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Karyawan Swasta	10	40%
ASN	5	20%
Ibu Rumah Tangga	2	8%
Mahasiswa	4	16%
Lain – lain	4	16%
Total	25	100%

Sumber: Data Olahan, 2019

Dapat dilihat dari table responden menurut jenis pekerjaan untuk Variabel Y, reponden yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 40%, responden yang bekerja sebagi Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 20%, ibu rumah tangga sebanyak 8% responden, reponden yang berstatus mahasiswa sebanyak 16%, dan untuk responden dengan pekerjaan lain-lain sebanyak 16%. Dapat dikatakan bahwa responden menurut jenis pekerjaan, didominasi oleh responden yang bekerja sebagai karyawan swasta.

b. Responden menurut Frekuensi Tamu yang Menginap di Hotel

Tabel 4.7. Responden menurut Frekuensi Tamu yang Menginap di Hotel

Frekuensi Menginap	Jumlah	Presentase
Sangat Sering	8	32%
Sering	10	40%
Cukup Sering	7	28%
Total	25	100%

Sumber: Data Olahan, 2019

Dapat dilihat dari Tabel 4.7, responden menurut frekuensi menginap di Hotel terbagi menjadi tiga yaitu responden yang sangat sering menginap sebayak 32%, responden yang sering menginap sebanyak 40%, dan responden yang cukup sering menginap sebanyak 28% responden.

4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Kriteria yang digunakan atau batas minimum suatu instrumen Untuk melakukan uji validitas teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap Valid.

Jika r hitung ≥ r tabel dengan r tabel (df = n - 2) signifikan 5%, maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total, dan dinyatakan valid dan begitupun sebaliknya. Berikut adalah hasil penghitungan Uji Validitas item-item penyataan :

A. Uji Validitas Variabel X

Tabel 4.8. Rangkuman Uji Validitas Variabel X

No.	Pernyataan	r hitung	r table	Valid / Tidak Valid
1	P1	0,7719	0,413	Valid
2	P2	0,7917		Valid
3	P3	0,8181		Valid
4	P4	0,8449		Valid
5	P5	0,6303		Valid
6	P6	0,8182		Valid
7	P7	0,5320		Valid
8	P8	0,4409		Valid
9	P9	0,5484		Valid
10	P10	0,8451		Valid

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel 4.8. dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung tiap pernyataan > r tabel, artinya bahwa item-item variabel X diatas dinyatakan valid, dan dapat digunakan untuk pernyataan pada kuesioner penelitian

B. Uji Validitas Variabel Y

Tabel 4.9. Rangkuman Uji Validitas Variabel Y

No.	Pernyataan	r hitung	r tabel	Valid / Tidak Valid
1	P1	0,8204	0,413	Valid
2	P2	0,8733		Valid
3	P3	0,7670		Valid
4	P4	0,7992		Valid
5	P5	0,8380		Valid
6	P6	0,8676		Valid
7	P7	0,8579		Valid
8	P8	0,8677		Valid
9	P9	0,7912		Valid
10	P10	0,7961		Valid

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung dari tiap pernyataan > r tabel, artinya bahwa item-item variabel Y diatas valid, dan dapat digunakan untuk pernyataan pada kuesioner penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0,700.

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat.

A. Variabel X

Tabel 4.10. Rangkuman Uji Reliabilitas Variabel X

No	Pernyataan (n)	Varian	Varians Total (σ_t^2)
1	P1	0,9233	30.8767
2	P2	0,7933	
3	P3	0,7067	
4	P4	0,5767	
5	P5	0,5833	
6	P6	0,7767	
7	P7	0,4167	
8	P8	0,2500	
9	P9	0,3567	
10	P10	0,6600	
Jumlah Varian ($\Sigma\sigma_t^2$)		6.0433	

Sumber: Data Olahan, 2019

Untuk mengetahui apakah pernyataan-pernyataan dari variabel X reliabel, maka dimasukkan nilai-nilai dari olahan data ke Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

$$r_1 = \left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1 - \frac{\Sigma\sigma_t^2}{\sigma_t^2}\right)$$

$$r_1 = \left(\frac{10}{10-1}\right)\left(1 - \frac{6{,}0433}{30{,}8767}\right)$$

$$r_1 = \left(\frac{10}{9}\right)(1 - 0{,}1957)$$

$$r_1 = (1{,}111)(0{,}8043)$$

$$r_1 = 0{,}8935$$

Berdasarkan hasil penghitungan, r_1 = 0,8935 > dari 0.700 maka item-item variabel X dinyatakan reliabel.

B. Variabel Y

Tabel 4.11. Rangkuman Uji Reliabilitas Variabel Y

No	Pernyataan (n)	Varian	Varians Total (σ_t^2)
1	P1	0,3100	38,2500
2	P2	0,5833	
3	P3	0,5600	
4	P4	0,6067	
5	P5	0,5833	
6	P6	0,4733	
7	P7	0,6267	
8	P8	0,5767	
9	P9	0,6433	
10	P10	0,6767	
Jumlah Varian ($\Sigma\sigma_t^2$)		5,6400	

Sumber: Data Olahan, 2019

Untuk mengetahui apakah pernyataan-pernyataan dari variabel Y reliabel, maka dimasukkan nilai-nilai dari olahan data ke Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

$$r_1 = \left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1 - \frac{\Sigma\sigma_t^2}{\sigma_t^2}\right)$$

$$r_1 = \left(\frac{10}{10-1}\right)\left(1 - \frac{5{,}6400}{38{,}2500}\right)$$

$$r_1 = \left(\frac{10}{9}\right)(1 - 0{,}1474)$$

$$r_1 = (1{,}111)(0{,}8526)$$

$$r_1 = 0{,}9473$$

Berdasarkan hasil penghitungan, $r_1 = 0{,}9473$ > dari 0.700 maka item-item variabel Y dinyatakan reliabel.

4.2.3. Hasil Kuesioner Variabel X Komunikasi Food & Beverage Service dan Kitchen

Berdasarkan data yang tekumpul dari hasil kuesioner tentang Komunikasi Food & Beverage Service dan Kitchen, terlihat bahwa distribusi frekuensi dari item-item variabel adalah seperti yang tertera pada Tabel.

Tabel 4.12. Hasil Kuesioner Variabel X

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Jumlah
		SS		S		KS		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	P1	6	24%	4	16%	13	52%	2	8%			25
2	P2	4	16%	13	52%	5	20%	3	12 %			25
3	P3	7	28%	11	44%	6	24%	1	4%			25
4	P4	8	32%	11	44%	6	24%					25
5	P5	1	4%	16	64%	5	20%	3	12 %			25
6	P6	7	28%	9	36%	8	32%	1	4%			25
7	P7	12	48%	11	44%	2	8%					25
8	P8	6	24%	18	72%	1	4%					25
9	P9	8	32%	15	60%	2	8%					25
10	P10	9	36%	9	36%	7	28%					25
	Total	68	27.2 %	117	46.8 %	55	22.0 %	10	4.0 %			250

Sumber: Data Olahan, 2019

Berdasarkan Tabel 4.12, dapat dijelaskan jawaban responden berdasarkan item-item pernyataan tentang Komunikasi Food & Beverage Service dan Kitchen (Variabel X) dengan indikator Komunikasi diagonal adalah sebagai berikut :

1. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator sumber dan penerima pesan tentang Komunikasi antara pimpinan Food & Beverage Service dengan pimpinan Food & Beverage Product (Kitchen) berjalan dengan baik, 6 responden (24%) menyatakan sangat setuju, 4 responden (16%) menyatakan setuju, 13 responden (52%) menyatakan kurang setuju, dan 2 responden (8%) menyatakan tidak setuju.
2. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator sumber dan penerima pesan tentang Komunikasi antara pimpinan Food & Beverage Service / Product dengan bawahan di bagian lain (Product / Service) berjalan dengan baik, 4 responden (16%) menyatakan sangat setuju, 13 responden (52%) menyatakan setuju, 5 responden (20%) menyatakan kurang setuju, dan 3 responden (12%) menyatakan tidak setuju.
3. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator sumber dan penerima pesan tentang Komunikasi antara karyawan Food & Beverage Service dengan Karyawan Food & Beverage Product (kitchen) berjalan baik, 7 responden (28%) menyatakan sangat setuju, 11 responden (44%) menyatakan setuju, 6 responden (24%) menyatakan kurang setuju, dan 1 responden (4%) menyatakan tidak setuju.
4. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator sumber dan penerima pesan tentang Karyawan bekerja dengan harmonis dengan karyawan bagian lain, 8 responden (32%) menyatakan sangat setuju, 11 responden (44%) menyatakan setuju, dan 6 responden (24%) menyatakan kurang setuju.
5. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator pesan tentang Pimpinan Food & Beverage Service dengan pimpinan Food & Beverage Product (Kitchen) selalu berdiskusi untuk

mengambil keputusan, 1 responden (4%) menyatakan sangat setuju, 16 responden (64%) menyatakan setuju, 5 responden (20%) menyatakan kurang setuju, dan 3 responden (12%) menyatakan tidak setuju.

6. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator pesan tentang Karyawan selalu menerima masukan dari karyawan bagian lain, 7 responden (28%) menyatakan sangat setuju, 9 responden (36%) menyatakan setuju, 8 responden (32%) menyatakan kurang setuju, dan 1 responden (4%) menyatakan tidak setuju.
7. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator media tentang Karyawan *Food & Beverage Service* dapat menulis pesanan dalam *Captain Order* dengan baik dan benar, 12 responden (48%) menyatakan sangat setuju, 11 responden (44%) menyatakan setuju, dan 2 responden (8%) menyatakan kurang setuju.
8. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator media tentang Karyawan *Food & Beverage Product* dapat membaca pesanan dalam *Captain Order* dengan baik dan benar, 6 responden (24%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (72%) menyatakan setuju, dan 1 responden (4%) menyatakan kurang setuju.
9. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator dampak atau efek tentang Komunikasi yang baik antara karyawan *Food & Beverage Service* dengan Karyawan *Food & Beverage Product (kitchen)* membantu kelancaran operasional dan membantu meningkatkan kualitas pelayanan, 8 responden (32%) menyatakan sangat setuju, 15 responden (60%) menyatakan setuju, dan 2 responden (8%) menyatakan kurang setuju.
10. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator dampak atau efek tentang Komunikasi yang baik antara karyawan *Food & Beverage Service* dengan *Karyawan Food & Beverage Product (kitchen)* membantu meminimalisir terjadinya kesalahan dan ketepatan waktu dalam penyajian produk yang dibutuhkan / diinginkan

tamu, 9 responden (36%) menyatakan sangat setuju, 9 responden (36%) menyatakan setuju, dan 7 responden (28%) menyatakan kurang setuju.

4.2.4. Hasil Kuesioner Variabel Y Kualitas Pelayanan

Berdasarkan data yang terkumpul dari hasil kuesioner tentang Kualitas Pelayanan, terlihat bahwa distribusi frekuensi dari item-item variabel tersebut tampak seperti pada table 4.13.

Tabel 4.13. Hasil Kuesioner Variabel Y

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Jumlah
		SS		S		KS		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	P1	9	36%	15	60%	1	4%					25
2	P2	10	40%	10	40%	5	20%					25
3	P3	4	16%	9	36%	12	48%					25
4	P4	5	20%	9	36%	11	44%					25
5	P5	4	16%	13	52%	7	28%	1	4%			25
6	P6	4	16%	13	52%	8	32%					25
7	P7	4	16%	11	44%	9	36%	1	4%			25
8	P8	6	24%	11	44%	8	32%					25
9	P9	4	16%	10	40%	10	40%	1	4%			25
10	P10	2	8%	11	44%	9	36%	3	12 %			25
	Total	52	20,8 %	112	44,8 %	80	32,0 %	6	2,4 %			250

Sumber: Data Olahan, 2019

Berdasarkan pada Tabel 4.13, dapat dijelaskan jawaban responden berdasarkan item-item pernyataan tentang Kualitas Pelayanan (Variabel Y) dengan indikator Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy adalah sebagai berikut :

1. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator Tangible tentang Area restoran dan lounge Hotel bersih dan tertata dengan baik, 9 responden (36%) menyatakan sangat setuju, 15 responden (60%) menyatakan setuju, dan 1 responden (4%) menyatakan kurang setuju.
2. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator Tangible tentang Karyawan memiliki penampilan yang rapih, bersih, dan menarik, 10 responden (40%) menyatakan sangat setuju, 10 responden (40%) menyatakan setuju, dan 5 responden (20%) menyatakan kurang setuju.
3. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator Reliability tentang Produk yang disajikan tepat waktu dan sesuai dengan permintaan tamu, 4 responden (16%) menyatakan sangat setuju, 9 responden (36%) menyatakan setuju, dan 12 responden (48%) menyatakan kurang setuju.
4. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator Reliability tentang karyawan cepat dan tepat dalam melayani tamu, 5 responden (20%) menyatakan sangat setuju, 9 responden (36%) menyatakan setuju, dan 11 responden (44%) menyatakan kurang setuju.
5. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator Reliability tentang karyawan mampu menjelaskan dan memberikan informasi tentang produk, 4 responden (16%) menyatakan sangat setuju, 13 responden (52%) menyatakan setuju, 7 responden (28%) menyatakan kurang setuju, dan 1 responden (4%) menyatakan tidak setuju.
6. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator Reliability tentang pelayanan diberikan karyawan

memuaskan, 4 responden (16%) menyatakan sangat setuju, 13 responden (52%) menyatakan setuju, dan 8 responden (32%) menyatakan kurang setuju.

7. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator Responsiveness tentang Karyawan tanggap dalam menangani keluhan tamu, 4 responden (16%) menyatakan sangat setuju, 11 responden (44%) menyatakan setuju, 9 responden (36%) menyatakan kurang setuju, dan 1 responden (4%) menyatakan tidak setuju.
8. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator Responsiveness tentang karyawan bersedia membantu tamu, 6 responden (24%) menyatakan sangat setuju, 11 responden (44%) menyatakan setuju, dan 8 responden (32%) menyatakan kurang setuju.
9. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator Assurance tentang Karyawan ramah dalam melayani tamu, 4 responden (16%) menyatakan sangat setuju, 10 responden (40%) menyatakan setuju, 10 responden (40%) menyatakan kurang setuju, dan 1 responden (4%) menyatakan tidak setuju.
10. Dari 25 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan yang mengacu pada indikator Empathy tentang Karyawan mampu menjalin hubungan yang baik dengan tamu, 2 responden (8%) menyatakan sangat setuju, 11 responden (44%) menyatakan setuju, 9 responden (36%) menyatakan kurang setuju, dan 3 responden (4%) menyatakan tidak setuju.

4.2.5. Koefisien Korelasi Rank Spearman

Koefisien Korelasi Rank Spearman merupakan statistic nonparametrik. Statistik ini merupakan suatu ukuran asosiasi atau hubungan yang dapat digunakan pada konndisi satu atau kedua variabel yang diukur adalah skala ordinal (berbentuk ranking) atau kedua variabel adalah kuantitatif namun kondisi normal tidak terpenuhi.

Nilai Korelasi Rank Spearman berada diatara -1 dan +1 atau $-1 \leq KRS \leq +1$. Untuk “+” dan “-“ menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

a) Bila nilai KRS = 0, maka tidak ada hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

b) Bila nilai KRS = +, maka terdapat hubungan yang positif antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

c) Bila nilai KRS = -, maka terdapat hubungan yang negatif antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

d) Jika KRS bernilai +1 atau -1 maka Variabel-variabel menunjukkan korelasi positif atau negative sempurna.

e) Semakin nilai KRS mendekati +1 atau -1 maka semakin kuat korelasi antar variabel.

Untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas (variabel X) komunikasi Food & Beverage Service dan Kitchen dengan variabel terikat (variabel Y) kualitas pelayanan, berikut ini diberikan nilai-nilai dari Koefisien Korelasi Rank Spearman dalam persamaan sebagai penentu atau patokan :

$$r_s = 1 - \frac{6\Sigma^{2}}{N(N^2-1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{6(3\ )}{2\ (2\ ^2-1)} \qquad (1)$$

$$r_s = 1 - \frac{1}{1\ .6\ \ -\ 2} \qquad (2)$$

$$r_s = 1 - \frac{1}{1\ .6} \qquad (3)$$

$$r_s = 1 - 0{,}0115 \qquad (4)$$

$$r_s = 0{,}9885$$

Berdasarkan hasil penghitungan r_s = 0.9885, maka nilai Koefisien Korelasi Rank Spearman dari variabel bebas komunikasi *Food & Beverage Service* dan *Kitchen* (variabel X) dengan variabel terikat kualitas pelayanan (variabel Y), sangat kuat kearah positif.

4.2.6. Kofisien Determinasi

Koefisien Determinasi atau Koefisien Penentu digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan sebuah variabel atau lebih (variabel bebas,X) terhadap variasi (naik / turun) variabel yang lain (variabel terikat,Y).

Nilai Koefisien Determinasi berada antara 0 sampai satu atau $0 \leq KD \leq 1$

a) Jika nilai KD = 0, maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

b) Jika nilai KD = 1, maka variasi (naik / turun) variabel terikat (Y) adalah 100% dipengaruhi oleh variabel bebas (X).

c) Jika nilai KD berada diantara 0 dan 1 ($0 \leq KD \leq 1$) maka besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variasi (naik / turun) variabel terikat (Y) adalah sesuai dengan nilai KD itu sendiri, dan selebihnya berasal dari faktor-faktor lain.

$$KD = r^2 \times 100\%$$
$$= (0{,}9885)^2 \times 100\% \quad (1)$$
$$= 0{,}9771 \times 100\% \quad (2)$$
$$= 97\% \quad (3)$$

Nilai KD = 97%

Bedasarkan hasil nilai Koefisien Determinasi, menunjukkan bahwa Komunikasi *Food & Beverage Service* dan *Kitchen* mempengaruhi Kualitas Pelayanan sebesar 97%.

4.3. Pembahasan

Berdasarkan uji hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan koefisien korelasi Rank Spearman, diketahui pengaruh komunikasi antara *Food & Beverage Service* dengan *Kitchen* terhadap kualitas pelayanan sebesar r_S = 0,9885, membuktikan bahwa komunikasi antara *Food & Beverage Service* dengan *Kitchen* terhadap kualitas pelayanan berhubungan positif dan sangat kuat. Ini berarti bahwa jika komunikasi antara *Food & Beverage Service*

dengan *Kitchen* meningkat/menurun (baik/buru), maka kualitas pelayanan di *Food & Beverage Department* Sintesa Peninsula Hotel Manado akan meningkat/ menurun.

Dari penghitungan Koefisien Determinasi, diketahui nilai Koefisien Determinasi sebesar 97%, memberikan pengertian bahwa variasi (naik/turun) Kualitas Pelayanan di *Food & Beverage Department* Sintesa Peninsula Hotel Manado 97% dipengaruhi oleh komunikasi antara Food & Beverage Service dengan Kitchen, dan 3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, misalnya motivasi kerja.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa komunikasi antara *Food & Beverage Service* dengan *Kitchen* terhadap kualitas pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado masih kurang optimal, dipengaruhi oleh komunikasi diagonal yang belum berjalan lancar, terjadinya kesalahan komunikasi dalam penyajiaan produk, beberapa karyawan tidak menerima pendapat karyawan lain. Hal-hal itulah yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada tamu, dan membuat tamu merasa kurang puas.


POLITEKNIK NEGERI
MANADO

BAB V
PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan telah dibahas oleh penulis, maka dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan dan saran sebagai berikut :

5.1. Kesimpulan

1. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur apakah ada hubungan komunikasi *Food & Beverage Service* dan *Kitchen* terhadap kualitas pelayanan, dan seberapa besar hubungan komunikasi *Food & Beverage Service* dan *Kitchen* terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian pada analisis data diketahui nilai Koefisien Korelasi Rank Spearman r_s = 0,9885, yang berarti bahwa komunikasi *Food & Beverage Service* dan *Kitchen* mempengaruhi kualitas pelayanan, dengan nilai hubungan sangat kuat dan kearah positif.

2. Nilai koefisien detrminasi = 97% ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan 97% dipengaruhi oleh komunikasi *Food & Beverage Service* dan *Kitchen*, dan 3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti motivasi kerja dan lain-lain. Semakin tinggi / baik komunikasi antara *Food & Beverage Service* dengan *Kitchen*, semakin tinggi / baik pula kualitas pelayanannya. Begitupun sebaliknya.

3. Belum optimalnya komunikasi *Food & Beverage Service* dan *Kitchen* di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Komunikasi *Food & Beverage Service* dan *Kitchen* di Sintesa Peninsula Hotel harus lebih ditingkatkan, agar supaya kualitas pelayanan di *Food & Beverage Department* dapat meningkat.

2. Karyawan Bagian *Food & Beverage Service* dengan karyawan bagian *Food & Beverage Product* harus saling menghargai, dan saling menerima masukan satu sama lain. Membangun hubungan yang harmonis, saling menghargai pendapat satu sama lain agar supaya dapat memperlancar opersional, dan membuat alur kerja yang baik.
3. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat tamu merasa puas, dan meningkatkan pendapatan hotel, untuk itu para karyawan harus bekerja sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan di *Food & Beverage Department* Sintesa Peninsula Hotel Manado.


POLITEKNIK NEGERI
MANADO

DAFTAR PUSTAKA

Bartono dan Ruffino. 2007. *Hotel Communication Management.* Yogyakarta. ANDI OFFSET.

Binus University. 2014. *Uji Validitas dan UJi Reliabilitas*. http://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/ (diakses pada tanggal 15 Juli 2019)

Effendi, Onong Uchjana. 2004. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.

Entuu, Lingka Anggraeni. 2017. *Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kualitas Pelayanan di Food and Beverage Department Ibis Manado City Center Boulevard.* (Skripsi)

Hotelier. *Ilmu Hotel*. https://hotelierjakarta. blogspot.com/2017/08/pengertian-kitchen-hotel.html?m=1 (diakses pada tanggal 19 Mei 2019)

Japarianto, Edwin. 2007. *Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening.*

Komar, Richard. 2014. *Hotel Management {Manajemen Perhotelan}.* Jakarta.

Kotler, Philip. dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. Pearson.

Lentera Bisnis. 2017. Pengertian Kualitas Pelayanan. https://www.lenterabisnis.com/pengertia-kualitas-pelayanan/ (diakses pada tanggal 30 Juni 2019)

Marsum W. A. 2005. *Restoran dan Permasalahannya.* Yogyekarta. Andi.

Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta : Andi.

Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung. Remaja.

Mustafa, H. 2018. *Prinsip-Prinsip Komunikasi dalam Penerapan pada Konteks Budaya.* AL MAU'Izhah.

Prakosa, Adi. 2008. *Komunikasi Organisasi.* http://adiprakosa.blogspot.com /2008/07/komunikasi-organisasi.html?m=1 (diakses pada tanggal 18 Mei 2019)

Rusydi, Mhd. 2017. Customer Excellence. Jatirejo. Gosyen Publishing.

Salma, Istania. 2018. *Komunikasi Organisasi*. https://www.dictio.id/t/apakah-perbedaan-antara-komunikasi-vertikal-horizontal-dan-diagonal-pada-suatu-organisasi/16492/2 (diakses pada tanggal 29 Juni 2019)

Sugiyono. 2008. *Statistika Untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Soekresno dan I. N. R. Pendit. 2004. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service.* Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama

Suriyani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen : Implikasi Pada Strategi Pemasaran.* Edisi Pertama. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Syaifullah, Dani Rima. 2012. *Kualitas Pelayanan Waiter dan Waitress dalam meningkatkan Kepuasan Tamu di Restaurant Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo.* (Skripsi)

Tjiptono, Fandy. 2004. Edisi Ke-empat. Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: ANDI.


POLITEKNIK NEGERI
MANADO

LAMPIRAN

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO
Alamat Kantor : Kampus Politeknik , Jl. Raya Politeknik Ds. Buha Manado PO BOX 1256
Tel : (0431) 815212, 815217 Fax. (0431) 811568, 815192, 815144
Website : www.polimdo.ac.id

KUESIONER PENELITIAN

Kepeda Yth Bapak/ Ibu / Saudara / i

Di Food & Beverage Department Sintesa Peninsula Hotel Manado

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan Penelitian yang saya lakukan di Sintesa Peninsula Hotel Manado, maka saya memohon dengan sangat untuk kesediaan dari bapak / ibu / saudara / i karyawan/ karyawati Food & Beverage Department Sintesa Peninsula Hotel Manado untuk dapat mengisi pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang telah disediakan.

Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan skripsi tingkat sarjana di Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado, untuk itu saya memohon agar bapak/ ibu/ saudara/ i dapat mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benanya.

Atas perhatian dan kesediaan dari bapak / ibu / saudara / i yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

I. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

- Isilah bagian data responden, dengan sebenar-benarnya.
- Untuk bagian III pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai dengan pendapat anda dengan tanda centang (√) pada kolom yang tersedia.
- Keterangan 5 alternatif jawaban :

  SS : Sangat Setuju

  S : Setuju

  KS : Kurang Setuju

  T : Tidak Setuju

  STS : Sangat Tidak Setuju

II. DATA RESPONDEN

- Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
- Umur : ☐ 20 – 25 Tahun ☐ 26 – 30 Tahun ☐ 31 – 35 Tahun ☐ 36 – 40 Tahun ☐ 40 Tahun keatas
- Section : ☐ Food & Beverage Service ☐ Kitchen
- Lama Bekerja : ☐ 1 – 3 Tahun ☐ 4 – 6 Tahun ☐ 7 – 9 Tahun ☐ 10 – 12 Tahun

III. PERNYATAAN

NO	INDIKATOR	KUALITAS PELAYANAN	ALTERNATIF JAWABAN				
			SS	S	KS	TS	STS
1.	SUMBER & PENERIMA PESAN	Komunikasi antara pimpinan *Food & Beverage Service* dengan pimpinan *Food & Beverage Product (Kitchen*) berjalan dengan baik					
2.		Komunikasi antara pimpinan *Food & Beverage Service / Product* dengan bawahan di bagian lain *(Product / Service)* berjalan dengan baik					
3.		Komunikasi antara karyawan *Food & Beverage Service* dengan Karyawan *Food & Beverage Product (kitchen)* berjalan baik.					
4.		Karyawan bekerja dengan harmonis dengan karyawan bagian lain.					
5.	PESAN	Pimpinan *Food & Beverage Service* dengan pimpinan *Food & Beverage Product (Kitchen)* selalu berdiskusi untuk mengambil keputusan.					
6.		Karyawan selalu menerima masukan dari karyawan bagian lain					
7.	MEDIA	Karyawan *Food & Beverage Service* dapat menulis pesanan dalam *Captain Order* dengan baik dan benar.					
8.		Karyawan *Food & Beverage Product* dapat membaca pesanan dalam *Captain Order* dengan baik dan benar.					
9.	DAMPAK / EFEK	Komunikasi yang baik antara karyawan *Food & Beverage Service* dengan Karyawan *Food & Beverage Product (kitchen)* membantu kelancaran operasional dan membantu meningkatkan kualitas pelayanan.					
10.		Komunikasi yang baik antara karyawan *Food & Beverage Service* dengan *Karyawan Food & Beverage Product (kitchen)* membantu meminimalisir terjadinya kesalahan dan ketepatan waktu dalam penyajian produk yang dibutuhkan / diinginkan tamu.					

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO
Alamat Kantor : Kampus Politeknik , Jl. Raya Politeknik Ds. Buha Manado PO BOX 1256
Tel : (0431) 815212, 815217 Fax. (0431) 811568, 815192, 815144
Website : www.polimdo.ac.id

KUESIONER PENELITIAN

Kepada YTH. Bapak / Ibu / Saudara / i

Tamu Sintesa Peninsula Hotel Manado

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan di Sintesa Peninsula Hotel Manado, maka saya memohon kesediaan dari Bapak / Ibu / Saudara / i agar dapat mengisi Kuesionare ini dengan sebenar-benarnya.

Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan skripsi tingkat sarjana di Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.

Atas perhatian dan kesediaan dari bapak / ibu / saudara / i yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

I. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

- Isilah bagian data responden, dengan sebenar-benarnya.
- Untuk bagian III pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai dengan pendapat anda dengan tanda centang (√) pada kolom yang tersedia.
- Keterangan 5 alternatif jawaban :

  SS : Sangat Setuju

  S : Setuju

  KS : Kurang Setuju

  T : Tidak Setuju

  STS : Sangat Tidak Setuju

II. DATA RESPONDEN

- Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

- Anda berumur : ☐ 18 – 24 Tahun ☐ 25 – 31 Tahun
  ☐ 32 – 38 Tahun ☐ 39 – 45 Tahun
  ☐ 45 Tahun keatas

- Pekerjaan : ☐ Ibu Rumah Tangga ☐ Mahasiswa
  ☐ Aparatur Sipil Negara
  ☐ Karyawan Swasta ☐ dan lain-lain

- Frekuensi menginap di hotel :

  ☐ Sangat sering ☐ Sering ☐ Cukup Sering

III. PERNYATAAN

NO	INDIKATOR	KUALITAS PELAYANAN	ALTERNATIF JAWABAN				
			SS	S	KS	TS	STS
1.	TANGIBLE	Area restoran dan lounge Hotel bersih dan tertata dengan baik.					
2.		Karyawan memiliki penampilan yang rapih, bersih, dan menarik					
3.	RELIABILITY	Produk yang disajikan tepat waktu dan sesuai dengan permintaan tamu					
4.		karyawan cepat dan tepat dalam melayani tamu					
5.		karyawan mampu menjelaskan dan memberikan informasi tentang produk					
6.		pelayanan diberikan karyawan memuaskan					
7.	RESPONSIVENESS	Karyawan tanggap dalam menangani keluhan tamu					
8.		karyawan bersedia membantu tamu					
9.	ASSURANCE	Karyawan ramah dalam melayani tamu					
10.	EMPATHY	Karyawan mampu menjalin hubungan yang baik dengan tamu					

TABEL NILAI-NILAI PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%
6	0.811	0.917	16	0.497	0.623
7	0.754	0.874	17	0.482	0.606
8	0.707	0.834	18	0.468	0.590
9	0.666	0.798	19	0.456	0.575
10	0.632	0.765	20	0.444	0.561
11	0.602	0.735	21	0.433	0.549
12	0.756	0.708	22	0.423	0.537
13	0.553	0.684	23	0.413	0.526
14	0.532	0.661	24	0.404	0.515
15	0.514	0.641	25	0.396	0.505

Sumber : Sugiyono.Statistika Untuk Penelitian.(2008:373)

DATA OLAHAN UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS VARIABEL X

Responden		Pernyataan										Total	r tabel
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
1		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	0.413
2		5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	47	
3		5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47	
4		5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47	
5		5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47	
6		4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	44	
7		5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	44	
8		3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	44	
9		3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	44	
10		4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42	
11		3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	40	
12		3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	40	
13		3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	40	
14		3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	38	
15		3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	37	
16		3	4	3	3	2	3	5	4	5	4	36	
17		4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	36	
18		3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	36	
19		2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	35	
20		3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	34	
21		4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	34	
22		3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	34	
23		3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	34	
24		3	3	3	3	2	2	5	4	4	4	33	
25		2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	30	
Σ												993	
validitas	r hitung	0.7719	0.7917	0.8181	0.8449	0.6303	0.8182	0.5320	0.4409	0.5484	0.8451		
	v / tv	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid		
Reliabilitas	varian	0.9233	0.7933	0.7067	0.5767	0.5833	0.7767	0.4167	0.2500	0.3567	0.6600	6.0433	
	Varians total											30.8767	

DATA OLAHAN UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS VARIABEL Y

Responden		Pernyataan										Total	r tabel
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
1		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	0.413
2		5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48	
3		5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	47	
4		5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	47	
5		5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	45	
6		5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	45	
7		5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	44	
8		4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42	
9		5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	40	
10		5	5	3	4	4	4	3	4	3	4	39	
11		4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	39	
12		4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38	
13		4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37	
14		4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37	
15		4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	36	
16		4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35	
17		4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	35	
18		4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	35	
19		4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	35	
20		4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	34	
21		4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	33	
22		4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	31	
23		4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	30	
24		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
25		4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	28	
Σ												960	
validitas	r hitung	0.8204	0.8733	0.7670	0.7992	0.8380	0.8676	0.8579	0.8677	0.7912	0.7961		
	v/tv	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid		
Reliabilitas	varian	0.3100	0.5833	0.5600	0.6067	0.5833	0.4733	0.6267	0.5767	0.6433	0.6767	5.6400	
	Varians total											38.2500	

DATA OLAHAN KUESIOANER VARIABEL X

Responden	Pernyataan										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	47
3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47
6	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	44
7	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	44
8	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	44
9	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	44
10	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
11	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	40
12	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	40
13	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	40
14	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	38
15	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	37
16	3	4	3	3	2	3	5	4	5	4	36
17	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	36
18	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	36
19	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	35
20	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	34
21	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	34
22	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	34
23	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	34
24	3	3	3	3	2	2	5	4	4	4	33
25	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	30
Σ											993

DATA OLAHAN KUESIONER VARIABEL Y

Responden	Pernyataan										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48
3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	47
4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	47
5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	45
6	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	45
7	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	44
8	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	40
10	5	5	3	4	4	4	3	4	3	4	39
11	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	39
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
13	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
14	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37
15	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	36
16	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
17	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	35
18	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	35
19	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	35
20	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	34
21	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	33
22	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	31
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	30
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
25	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	28
Σ											960

DATA OLAHAN KOEFISIEN KORELASI RANK SPEARMAN

Responden	X	Y	Rangking X	Rangkin Y	d	d^2
1	50	50	1	1	0	0
2	47	48	3.5	2	1.5	2.25
3	47	47	3.5	3.5	0	0
4	47	47	3.5	3.5	0	0
5	47	45	3.5	5.5	-2	4
6	44	45	7.5	5.5	2	4
7	44	44	7.5	7	0.5	0.25
8	44	42	7.5	8	-0.5	0.25
9	44	40	7.5	9	-1.5	2.25
10	42	39	10	10.5	-0.5	0.25
11	40	39	12	10.5	1.5	2.25
12	40	38	12	12	0	0
13	40	37	12	13.5	-1.5	2.25
14	38	37	14	13.5	0.5	0.25
15	37	36	15	15	0	0
16	36	35	17	17	0	0
17	36	35	17	17	0	0
18	36	35	17	17	0	0
19	35	35	19	17	2	4
20	34	34	21.5	20	1.5	2.25
21	34	33	21.5	21	0.5	0.25
22	34	31	21.5	23	-1.5	2.25
23	34	30	21.5	23	-1.5	2.25
24	33	30	24	23	1	1
25	30	28	25	25	0	0
Σ						30

RUMUS – RUMUS MICROSOFT EXCEL YANG DIGUNAKAN

Keterangan	Rumus	Catatan
Penjumlahan	=SUM(B1:B2)	B1, B2, B3, B10, K31, M5, E1, E20 adalah nama Sel Pada Ms. Excel
Perkalian	=B1*B2	
pengurangan	=B1-B2	
Kuadrat	=B1^2	
Uji validitas (r hitung)	=CORREL(B3,B10)	
Uji validitas (valid/tidak valid)	=IF(K31>=M5,"Valid","Tidak Valid")	
Uji reliabilitas (varian)	=VAR(E1:E20)	