ANALISIS PENGARUH PROFESIONALISME WAITER/WAITRESS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU DI CITI CAFÉ HOTEL CITITEL MID VALLEY KUALA LUMPUR

SKRIPSI

Oleh :

Juanly Glen Lendeng
NIM. 15 064 035

POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
2019

ANALISIS PENGARUH PROFESIONALISME WAITER/WAITRESS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU DI CITI CAFÉ HOTEL CITITEL MID VALLEY KUALA LUMPUR

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan (S.Tr)
Pada Program Studi Manajemen Perhotelan

Oleh :

Juanly Glen Lendeng
NIM. 15 064 035

POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
2019

JuanlyGlenLendeng, 2019 **"Analisis Pengaruh Profesionalisme *Waiter/Waitress* Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu".** Di bawah bimbingan Margaretha N. Warokka, SE., MBA dan Rudy A.J. Wowiling, SE., M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh profesionalsime *waiter/waitress* terhadap tingkat kepuasan tamu. Ada beberapa unsur yang menjadi standar untuk menjadi *waiter* yang profesional yaitu, *Skill, Knowlwdge, Respond,* dan *Attitud*e dan dua unsur yang diukur dalam menentukan tingkat kepuasan tamu yaitu, *Desire Service* dan *Adequate Service.* Pengertian *waiter/waitress* profesional ialah karyawan yang memiliki keahlian dalam bidang pekerjaannya meliputi *skill*, *knowledge*, *respond* dan *attitude* yang baik. Karena dengan adanya keahlian dan ketrampilan yang baik dari seorang *waiter/waitress* dapat menciptakan kepuasan tamu. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Dengan metode analisis data korelasi sederhana untuk mengetahui tingkat hubungan antara profesionalisme *waiter/waitress* terhadap tingkat kepuasan tamu. Dan analisis koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar profesionalisme *waiter/waitress* mempengaruhi tingkat kepuasan tamu. Dari hasil analisis diperoleh nilai korelasinya dimana r = 0,778 yang menyatakan bahwa ada penagruh yang kuat antara profesionalisme *waiter/waitress* terhadap tingkat kepuasan tamu di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley kemudian nilai koefisien determinasi yaitu KD = 60,5% yang menyatakan bahwa profesionalisme *waiter/waitress* memilki pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepuasan tamu yang ada di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel profesionalisme *waiter/waitress* sebesar 60,5% terhadap tingkat kepuasan tamu dan sisanya sebesar 39,5% dipengaruhi oleh factor lain. Hasil penelitian menunjukan bahwa profesionalsime berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley. Oleh sebab itu sebaiknya pihak hotel yaitu para *supervisor* yang ada di Citi café memberikan *training* kepada *waiter/waitress* yang ada. Agar para *waiter/waitress* bisa memiliki sikap profesionalisme yang baik supaya bisa meningkatkan kepuasan tamu serta dapat membuat tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *waiter/waitress* yang ada di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley.

Kata Kunci : Profesionalisme *Waiter/Waitress*, Kepuasan Tamu

JuanlyGlenLendeng**,** 2019 **"Analysis of the Influence of Waiters/Waitresses Professionalism on Guest Satisfaction Levels".** Under the guidance of Margaretha N. Warokka, SE., MBA and Rudy A.J. Wowiling, SE., M.Sc

ABSTRACT

This study aims to analyze how much influence the waiter/waitress professionalism has on the level of guest satisfaction. There are several elements that become the standard for being a professional waiter, namely, Skill, Knowledge, Respond, and Attitude and two elements that are measured in determining the level of customer satisfaction, namely, Desire Service and Adequate Service. Understanding professional waiter/waitress is an employee who has expertise in the field of work including skill, knowledge, respond and good attitude. Because the presence of expertise and good skills from a waiter can create guest satisfaction. The analysis used in this study is quantitative analysis. With a simple correlation data analysis method to determine the level of relationship between waiter/waitress professionalism to guest satisfaction level. And the analysis of the coefficient of determination to find out how much professionalism the waiter/waitress influences guest satisfaction level. From the results of the analysis, the correlation value is obtained where r = 0.778 which states that there is a strong influence between the waiter/waitress professionalism of guest satisfaction level at the Citi café Cititel Mid Valley Hotel then the coefficient of determination is KD = 60.5% which states that the professionalism of the waiter/waitress has an influence strong against guest satisfaction level at Citi Café Cititel Mid Valley. From these results it can be said that the effect of the professionalism of the waiter/waitress variable is 60.5% on guest satisfaction and the remaining 39.5% is influenced by other factors. The results showed that professionalism had an effect on guest satisfaction at Citi Cafe Cititel Mid Valley Hotel. Therefore, the hotel should be the supervisors at Citi Cafe providing training to the waiter/waitress who is there. So that the waiters/waitresses can have a good professionalism in order to increase guest satisfaction and can make guests feel satisfied with the service provided by the waiter/waitress at Citi Café Cititel Mid Valley Hotel.

Keywords: Professionalism Waiter / Waitress, Guest Satisfaction

MOTTO

"A Journey Of A Thousand Miles
Begins With A Single Step".

Lao – Tzu

"Janganlah Kamu Kuatir Akan Hari Besok,
Sebab Hari Besok Mempunyai Kesusahannya Sendiri.
Kesusahan Sehari Cukuplah Untuk Sehari".

Matius 6:34

Kupersembahkan Karya ini untuk:

Tuhan Yesus Kristus yang berkenan dengan segala kebesarannya membuka pintu kemudahan bagi anak-anaknya yang lemah.

Mama, Oma dan Opa tercinta atas segala kasih sayang dan doa untuk keberhasilan saya (Doa kalian adalah kekuatanku).

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Juanly Glen Lendeng

Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji

Manado, 25 Juli 2019

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2
Margaretha N. Warokka, SE., MBA	**Rudy A.J. Wowiling, SE., M.Si**
NIP. 19601117 198803 2 002	**NIP.19581117 198811 1 001**

Ketua Program Studi Manajemen Perhotelan

Benny I. Towoliu, SE., M.Par

NIP. 19730921 200604 1 008

LEMBAR PERSETUJUAN PENGESAHAN

Analisis Pengaruh Profesionalisme *Waiter/Waitress* Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley Kuala Lumpur

Oleh :

Juanly Glen Lendeng
NIM. 15 064 035

Telah dipertimbangkan didepan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)
Pada tanggal 26 juli 2019

Ketua Penguji

Deisy C. Andih, SE., M.Si
NIP. 19751211 200003 2 001

Penguji 1

Jemmy R. Pangemenan, SE., M.Si
NIP. 19650522 200012 1 001

Penguji 2

Margresye D. Rompas, S.IK., M.Si
NIP. 19760324 200212 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurursan Pariwisata

Oktavianus Lintong, S.Pi., M.Si
NIP. 19751020 200312 2 002

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Juanly Glen Lendeng
NIM	: 15064035
Program Studi	: Manajemen Perhotelan S1 Terapan
Judul Skripsi	: Analisis Pengaruh Profesionalisme *Waiter/Waitress* Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley Kuala Lumpur

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya atau data orang lain yang telah di publikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan atau dalam daftar pustaka.

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 yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.



Manado, 25 Juli 2019

Juanly G, Lendeng

NIM. 15064035

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap	: Juanly Glen Lendeng
NIM	: 15064035
Tempat, Tanggal Lahir	: Manado, 9 Juli 1996
Alamat	: Buha lingkungan 9, Kecamatan Mapanget, Kota Manado
Nama Ayah	: Jufri Stenly Lendeng
Nama Ibu	: Jein Kaawoan
Alamat Orang Tua	: Buha lingkungan 9, Kecamatan Mapanget, Kota Manado

Riwayat Pendidikan

SD	: SD Negeri 93 Manado	2002 – 2008
SMP	: SMP Negeri 7 Manado	2008 – 2011
SMK	: SMK Negeri 2 Manado	2011
	: SMK Negeri 3 Manado	2011 – 2012
	: SMK Nusantara Manado	2012 – 2014



Manado, 25 Juli 2019

Juanly Glen Lendeng

NIM. 15064035

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan kasih dan sayangnya sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini ini dengan baik dan tepat waktu yang diberi judul "*Analisis Pengaruh Profesionalisme Waiter/Waitress Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley Kuala Lumpur"*. Untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Manajamen Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.

Skripsi ini juga tidak dapat selesai sesuai dengan yang diharapkan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya juga kepada :

1. Ir. Evert Nortje Slat, MT selaku direktur Politeknik Negeri Manado
2. Oktavianus Lintong, S.Pi., M.Si selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado
3. Benny I. Towoliu, SE., M.Par selaku Ketua Program Studi Manajemen Perhotelan S1 Terapan
4. Pearl L. Wenas, SE., M.Si dan Jemmy R. Pangemanan, SE., M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Panitia Ujian Skripsi
5. Margaretha N. Warokka, SE., MBA selaku Dosen Pembimbing 1
6. Rudy A.J. Wowiling, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2
7. Seluruh Dosen dan Staf yang ada di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado
8. Orang tua dan seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan membantu baik secara moril maupun materil
9. Edwin Low selaku *General Manager* Hotel Cititel Mid Valley Kuala Lumpu Malaysia
10. Syahrul Rizal selaku *Human Resources Manager* Hotel Cititel Mid Valley Kuala Lumpur Malaysia

11. James Kaliappan selaku *Assistant Manager Food and Beverage Service* Hotel Cititel Mid Valley Kuala Lumpur
12. Seluruh karyawan Hotel Cititel Mid Valley Kuala Lumpur Malaysia
13. Teman-teman seperjuangan dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Cititel Mid Valley Kuala Lumpur Malaysia
14. Eirene Pua yang selalu membantu dalam proses penyusunan Skripsi ini
15. Seluruh teman-teman angkatan 2015
16. Terakhir kepada semua orang yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu Penulis mengharapkan kritik dan juga saran dalam penyusunan Skripsi ini, akhir kata Penulis berharap Skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Manado, 25 Juli 2019

Juanly G. Lendeng

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
ABSTRAK ii
MOTTO iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN vi
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI vii
BIODATA MAHASISWA viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi Masalah 4
1.3 Batasan Masalah 4
1.4. Rumusan Masalah 4
1.5. Tujuan 4
1.6. Manfaat 4
BAB II LANDASAN TEORI
2.1. Definisi Hotel 6
2.2. Definisi *Food and Beverage* 6
2.2.1. Fungsi Departemen *Food and Beverage* 7
2.2.2. Pembagian Departemen *Food and Beverage* 7
2.3. Profesionalisme 8
2.3.1.Definisi Profesionilsme 8

2.3.2. Faktor-Faktor Yang Mendukung Profesionalisme 8
2.3.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profesionalisme 8
2.4. *Waiter/Waitress* Profesional 9
2.5. Kepuasan Pelanggan 11
2.5.1. Definisi Kepuasan Pelanggan 11
2.5.2. Tingkat Kepuasan Pelanggan 12
2.5.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan 13
2.6. Kerangka Berpikir 14
BAB III METODE PENELITIAN
3.1. Jenis Penelitian 15
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian 15
3.3. Objek Penelitian 15
3.4. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya 15
3.4.1. Definisi Operasional Variabel 15
3.4.2. Skala Pengukuran 16
3.5. Sumber Data 16
3.5.1. Data Primer 16
3.5.2. Data Sekunder 16
3.6. Sampel 17
3.7. Metode Pengumpulan Data 17
3.7.1. Survei 17
3.7.2. Studi Kepustakaan 17
3.8. Teknik Analisis Data 17
3.8.1. Uji Validitas 17
3.8.2. Uji Reliabilitas 18
3.8.3. Koefisien Korelasi 18
3.8.4. Koefisien Determinasi 19

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Hotel 20

4.1.1. Sejarah Hotel 20

4.1.2. Lokasi dan Fasilitas Hotel 22

4.1.3. Visi dan Misi Hotel 23

4.1.4. Struktur Organisasi 24

4.1.5. Profil Citi Cafe

4.2. Hasil Penelitian 28

4.2.1. Uji Validitas 28

4.2.2. Uji Reliabilitas 29

4.2.3. Karakteristik Responden 31

4.2.4. Hasil Kuesioner Variabel X 32

4.2.5. Hasil Kuesioner Variabel Y 35

4.2.6. Analisis Koefisien Korelasi 37

4.2.7. Analisis Determinasi 38

4.3. Pembahasan 39

BAB V PENUTUP 40

5.1. Kesimpulan 40

5.2. Saran 40

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL **TEKS** **HALAMAN**

1. Interval Nilai Koefisien Korelasi dan Kekuatan Hubungan 19
2. *Function Room* 23
3. Hasil Uji Validitas Variabel X 28
4. Hasil Uji Validitas Variabel Y 29
5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X 29
6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y 30
7. Karakteristik Responden 31
8. Hasil Kuesioner Variabel X 32
9. Hasil Kuesioner Variabel Y 35
10. Hasil Uji Koefisen Korelasi 37

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR **TEKS** **HALAMAN**

1. Konsep Kepuasan Pelanggan ……. 12
2. Kerangka Berpikir 14
3. Definisi Variabel 15
4. Hotel Cititel Midvalley 20
5. Struktur Organisasi 24
6. Floor Plan Citi cafe 25
7. Citi café 26
8. Citi Lounge 27

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN **TEKS** **HALAMAN**

1. Kuesioner Penelitian ……..... 44
2. Data OlahanVariabel X, Y, XY, X2, Y2..... 46
3. Hasil Kuesioner Variabel X 48
4. Hasil Kuesioner Variabel Y 50
5. Hasil Uji Validitas Variabel X 52
6. Hasil Uji Validitas Variabel Y 53
7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X 53
8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y 53
9. Distribusi Nilai r tabel..... 54
10. Strukture organisasi Citi café 56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri periwisata saat ini menjadi sangat populer dan juga menjadi usaha yang sangat menguntungkan bagi para pelaku usaha di industri pariwisata. Diakatakan sangat popular karena di era modern ini nyatanya industri pariwisata sangat di sukai oleh banyak kalangan baik dari anak-anak, remaja maupun orang dewasa, karena merupakan aktivitas yang menyenangkan dan sebagai penghilang penat akibat pekerjaan. Dalam industri pariwisata juga tidak lepas dari sarana penunjangnya, karena dalam melakukan perjalanan wisata orang-orang tentu memerlukan sarana akomodasi baik itu transportasi, penginapan maupun untuk makan dan minum dan untuk menunjang itu semua maka mulailah bermunculan sarana-sarana akomodasi penginapan yang salah satunya kita kenal sekarang yaitu hotel.

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang sangat diminati oleh orang-orang yang melakukan perjalanan baik orang yang memiliki tujuan jalan-jalan maupun untuk tujuan pekerjaan. Karena hotel dapat menjadi rumah sementara saat melakukan perjalanan yang jauh dari rumah. Citra hotel yang dulunya dikenal hanya sebagai tempat penginapan yang menyediakan kamar-kamar untuk disewakan kini telah beralih menjadi tempat menginap yang menyediakan kamar-kamar untuk disewakan, layanan makan dan minum dan juga berbagai macam fasilitas mulai dari fasilitas olahraga hingga fasilitas rekreasi yang di peruntukan untuk tamu yang menginap maupun yang tidak menginap. Hotel merupakan organisasi yang kompleks dengan beberapa bagian atau departemen-departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, struktur organisasi di sebuah hotel secara umum dapat dibagi menjadi tujuh departemen utama antara lain :

1. Departemen *Front Office*
2. Departemen *Housekeeping*

3. Departemen *Food and Beverage*
4. Departemen *Marketing*
5. Departemen *Accounting*
6. Departemen *Engineering*
7. Departemen *Personel/HRD*

Salah satu departemen yang ada di hotel adalah *Food and Beverage Department*. *Food and Beverage Department* merupakan salah satu departemen yang wajib ada untuk menunjang operasional hotel itu sendiri yang memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel.

Di Hotel Cititel Mid Valley Kuala Lumpur Malaysia tempat penulis melaksanakan penelitian, *Food and Beverage Service* merupakan salah satu divisi yang berada dalam *Food and Beverage Department* yang dikelola secara langsung oleh seorang *Food and Beverage assistant manager* yang bekerja sama secara langsung dengan *Food and Beverage Product* untuk meyediakan pelayanan makan dan minum untuk *breakfast, lunch,* dan *dinner* yang di layani secara *buffet* maupun *a la carte*.

Sebagai cerminan dari kualitas hotel yang akan dinilai oleh tamu di saat tamu memasuki area Citi Café Hotel Cititel Mid Valley, untuk itu profesionalisme dan ketrampilan seorang *waiter* secara langsung kepada tamu sangatlah menentukan dalam memberikan kesan yang baik yang membuat tamu merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Selain itu juga harus diiringi dengan ketrampilan lain yang baik demi menciptakan citra profesionalitas yang baik bagi seorang *waiter* dalam melayani tamu demi meningkatkan kulitas pelayanan dan memberi kepuasan terhadap setiap tamu yang berkunjung untuk makan dan minum di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley, Kuala Lumpur, Malaysia.

Namun dari observasi yang di lakukan oleh penulis selama enam bulan melaksanakan *training* di Citi Café, Hotel Cititel Mid Valley Kuala Lumpur Malaysia penulis mendapati beberapa masalah yang terjadi di departemen *Food and Beverage* Hotel Cititel Mid Valley Kuala Lumpur Malaysia seperti banyaknya *staff/waiter* khususnya yang berada di bawah *supervisor* yang masih sangat kurang

dalam hal profesionalisme kerja sebagai seorang *waiter*, seperti saat menangani tamu *a la carte* seringkali terjadi masalah saat tamu menanyakan tentang menu yang tersedia yang membuat *staff/waiter* tersebut merasa bingung karena tidak memiliki pengetahuan tentang jenis makanan dan minuman ataupun tidak menghafal menu yang ada, dan harus diambil alih oleh *supervisor* yang ada. Dan juga saat menyajikan makanan yang dipesan terkadang waiter yang mengantar makanan tidak mengetahui jenis *cutleries* yang yang harus diletakan diatas meja sesuai dengan menu yang dipesan. Demikian juga menyangkut sikap seorang *waiter* yang seharusnya memiliki sikap yang ramah ada rasa peduli terhadap tamu yang merupakan tugas seorang *waiter* untuk bersikap ramah terhadap tamu. Namun dalam kenyataan di lapangan seringkali *staff/waiter* yang ada di Citi Café tidak lagi bersikap sebagaimana seorang *waiter* profesional seperti, mengabaikan permintaan tamu untuk mengambilkan sesuatu yang diinginkan tamu, dan tidak lagi memberi salam kepada tamu yang baru memasuki area restoran. Sering juga terjadi staf yang ada kebanyakan tidak memiliki kapasitas untuk melakukan penanganan pertama dalam menghadapi keluhan tamu dan cenderung mengabaikan atau langsung menyerahkan kepada supervisor atau manager yang menyebabkan kesan yang buruk atas pelayanan yang ada di Citi Café Hotel Cititttel Mid Valley Kuala Lumpur. Malaysia. Dan jika terus dibiarkan maka akan berdampak buruk terhadap citra dari Citi Café maupun Hotel Cititttel sendiri oleh sebab itu perlu dilakukan tindakan evaluasi terhadap *staff/waiter* yang ada agar supaya dapat mencegah dampak negatif yang kemungkinan terjadi, karena tamu merupakan prioritas hotel yang harus dijaga dengan memberikan pelayanan yang baik dan profesional agar dapat menciptakan kepuasan bagi tamu itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul tentang "***Analisis Pengaruh Profesionalisme Waiter/Waitress Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley Kuala Lumpur".***

1.2. Identifikasi Masalah

1. Kurangnya profesionalisme *waiter/waitress* dalam pengetahuan terhadap menu dan *table settings*
2. Kurangnya sikap profesionalisme *waiter/waitress* karena sering mengabaikan permintaan tamu dan tidak memberi salam kepada tamu yang baru memasuki ataupun keluar area restoran.
3. *Waiter/waitress* tidak memiliki kapasitas dalam menangani *complaint* tamu

1.3. Batasan Masalah

Penulis membatasi penelitian ini hanya pada profesionalisme *waiter/waitress* dalam melayani tamu di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley Kuala Lumpur.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah, maka peneliti merumuskan masalah tentang seberapa besar pengaruh profesionalisme *waiter/waitress* terhadap tingkat kepuasan tamu ?

1.5. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa besar pengaruh profesionalisme *waiter/waitress* terhadap tingkat kepuasan tamu.

1.6. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

   Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi instansi/hotel khusunya di bagian *Food and Beverage Service* dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan profesionalisme *waiter/waitres* dan kepuasan tamu.

2. Bagi Akademis

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan sumbangan informasi ilmu yang dapat memberikan kontribusi dalam memajukan pengembangan ilmu pengetahuan di Jurusan Pariwisata khusunya Program Studi Perhotelan.

3. Bagi Penulis

   Penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah, di lapangan dan untuk mempertajam ilmu pengetahuan serta penulis belajar memecahkan masalah secara ilmiah yang terkait dengan kompetensi yang dipelajari.

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1. Definsi Hotel

Menurut Bataafi *dalam* Warong Eunike (2015), hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memiliki kententuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah, terdapat beberapa unsur pokok yang terkandung dalam pengertian hotel sebagai akomodasi komersial yaitu :

1. Hotel merupakan suatu bangunan, lembaga, perusahaan, atau badan usaha akomodasi.
2. Hotel menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan jasa berupa penginapan, makanan dan minuman serta jasa-jasa yang lain.
3. Hotel merupakan fasilitas pelayanan jasa yang terbuka untuk umum dalam melakukan perjalanan.
4. Suatu usaha yang dikelola secara komersial

   Tiap hotel dan motel atau berbagai bentuk penginapan lainnya akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda dari lainnya, yang akhirnya menyebabkan mengapa orang mempunyai alasan tersendiri dalam memilih sebuah hotel.

2.2. Deinisi Food and Beverage Departemen

Menurut Sukresno dan Pendit (2004:4), definisi *food and beverage department* secara umum adalah bagian yang mengurus makanan dan minuman, sedangkan definisi *food and beverage department* secara khusus dilihat dari dunia perhotelan adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun tidak di hotel tersebut, dan dikelola secara komersial dan profesional.

Menurut Soekresto (2000), mengoprasikan organisasi *food and beverage service* identik dengan melakukan aktivitas manajemen produksi meliputi kegiatan menganalisa, merencanakan, dan menghasilkan berbagai macam produk makananan dan minuman berikut pemberian fasilitas, jasa pelayanan yang profesional dengan pelayanan khusus serta mencapai sasaran dan tujuan organisasi yang telah ditetapkan, melalui pendaya gunaan sumber daya manusia, bahan baku, dan modal secara efisien. Yang dimaksud dengan efisien adalah dengan *input* tertetu dapat dicapai *out* yang maksimal, karena setiap yang efisien itu efektif tetapi tidak selalu yang efektif itu efisien.

2.2.1. Fungsi Departemen Food and Beverage

Menurut Soekresno dan Pendit (2004:4), fungsi *Food and Beverage Department* adalah sebagai sarana yang harus ada di hotel, yang keberadaanya merupakan salah satu sumber pendapatan bagi hotel yang bersangkutan.

2.2.2. Pembagian Departemen Food and Beverage

Menurut Sukresno dan Pendit (2004:4), departemen *Food and Beverage* merupakan departemen yang memegang peranan penting dalam suatu hotel. Sekalipun demikian departemen ini tidak bisa berdiri sendiri karena sangat tergantung pada departemen lainnya seperti departemen *Houskeeping*, *Engineering*, *Accounting*, *Front office* dsb.

Departemen *Food and Beverage* dapat di bagi menjadi dua bagian sesuai tugasnya masing-masing, yaitu bagian depan (*front service*) dan bagian belakang (*back service*). Walaupun terpisah, kedua bagian tersebut saling bergantung satu sama lain, dan selalu harus bekerja sama dalam satu tim.

1. *Front Service (Food and Beverage Service)*

   Biasanya terdiri dari restoran, bar, *banquet*, dan *room service*. Petugas bagian ini berhubungan langsung dengan para tamu.

2. *Back Service (Food and Beverage Product)*

   Biasanya terdiri dari *kitchen* (bagian dapur), *stewarding*, *service bar* dan kantin karyawan. Disebut *back service* karena tidak berhubungan langsung dengan tamu dan harus melalui perantaraan pramusaji.

2.3. Profesionalisme

2.3.1. Definisi Profesionalisme

Profesionalisme berasal dari kata profesi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), profesionalisme adalah tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi. Sedangkan profesi merupakan suatu kelompok yang memiliki kekuasaan tersendiri dan karena itu mempunyai tanggung jawab khusus. Sedangkan menurut Andrias Harefa (2004), bahwa profesionalisme pertama-tama adalah soal sikap. Dan ada beberapa hal yang dapat dianggap mewakili sikap profesionalisme yaitu, ketrampilan tinggi, pemberian jasa yang berorientasi pada kepentingan umum, pengawasan yang ketat atas perilaku kerja dan suatu sistem balas jasa yang merupakan lambang prestasi kerja.

2.3.2. Faktor-Faktor Yang Mendukung Profesionalisme

Menurut Admojo, *et al* (2016), faktor-faktor yang mendukung profesionalisme seseorang antara lain :

1. Adanya pendidikan, pelatihan, bimbingan, dan pengembangan, baik dalam bidang pengetahuan maupun ketrampilan.
2. Tersedianya peralatan kerja yang lengkap dan canggih. Kerja tanpa fasilitas yang lengkap dan canggih menyebabkan hasil kurang memuaskan, bahkan meragukan.
3. Adanya perhatian, keteladanan serta motivasi dari pemimpin.

2.3.3. Faktor-Faktor Yang Mendukung Profesionalisme

Menurut Admojo, *et al* (2016), Faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalisme seseorang antara lain :

1. Faktor internal, faktor yang muncul dari diri sendiri, meliputi :

a. Pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki.
b. Kemauan dan kemampuan menyesuaikan diri dari perubahan-perubahan yang terjadi.
c. Kesadaran, minat untuk maju dan semangat ingin tahu

2. Faktor eksternal yang meliputi :
   a. Faktor Pimpinan
      1. Penghargaan atas prestasi kerja seseorang/bawahan
      2. Kebijaksanaan pimpinan dalam mengambil langkah dan keputusan
      3. Kemampuan pimpinan dalam memotivasi bawahan
   b. Faktor lingkungan
      1. Kondisi lingkungan kerja
      2. Kondisi lingkungan tempat tinggal dan sebagainya

2.4. Waiter/waitress Profesional

Menurut Admojo, *et al* (2016), *waiter/waitress* ialah orang yang bekerja di restoran maupun kafe untuk melayani pengunjung yang datang. Pekerjaan ini termasuk dalam sektor jasa, *waiter* mencatat pesanan pengunjung dan kemudian membawa makanan atau minuman ke meja pemesan. *Waiter/waitress* dapat diartikan sebagai :

1. Seorang yang melayani makan dan minum tamu dalam sebuah restoran.
2. Seseoarng yang menyajikan makanan dan minuman dalam sebuah restoran dan bar.
3. Karyawan restoran yang menunggu kedatangan tamu, menyambut dengan ramah, sopan dan akrab, mengantarkan tamu ke tempat duduk, menarikan kursi saat tamu mau duduk, memberikan menu, mengambil dan menuliskan pesanan, meneruskannya ke dapur, mengambil makanan dan minuman serta menyajikannya kepada tamu, mengangkat alat-alat yang kotor, memberikan rekening, menyelesaikan pembayaran, serta menutup meja makan selengkap dan serapi mungkin untuk tamu berikutnya.

Waiter adalah sebutan untuk pramusaji pria, sedangkan *waitress* adalah sebutan untuk pramusaji wanita. Pramusaji juga sering disebut *Commis de Rang* yaitu pramusaji yang masih junior (belum berpengalaman) atau *Demi Chef de Rang* untuk pramusaji senior, yang sudah cukup berpengalaman.

Pramusaji harus senantiasa menjaga kebersihan, keindahan, kerapian, dan kenyamanan restoran beserta lingkungannya, termasuk segala kelengkapan peralatan demi kelancaran dan efisiensi kerja sehari-hari.

Berdasarkan uraian diatas, *waiter/waitress* dapat diartikan sebagai pramusaji pria dan wanita. Jadi yang dimaksud dengan profesional *waiter/waitress* adalah pramusaji pria dan wanita yang ahli dan terampil.

Menurut Lora Arduser dan Douglas R. Brown *dalam* Zulkifli (2016), untuk menjadi seorang *waiter* yang profesional maka diperlukan ketentuan sebagai berikut :

1. *Knowledge*

   Seorang *waiter* harus memiliki pengetahuan yang luas terhadap menu. Sehingga apabila tamu kesulitan dalam mencari menu *waiter* dengan mudah membantu memberikan solusi terhadap menu yang ada di restoran tersebut.
2. *Respond*

   Dalam artian seoarng *waiter* dalam bekerja memiliki rasa respon yang cepat, misalnya ketika tamu membutuhkan sesuatu dari kejauhan disitulah waiter harus dengan cepat menuju ke arah tamu tersebut.
3. *Skill*

   Seorang *waiter* harus memiliki keahlian dalam bidang pekerjaannya dikarenakan jika *waiter* tersebut memiliki keahlian yang bukan di bidangnya maka hasil pekerjaan yang dikerjakan akan tidak maksimal.
4. *Attitude*

   Dalam menjalankan pelayanan *waiter* dituntut memiliki etika yang baik. Karena etika yang baik mencerminkan kepribadian yang baik seorang *waiter*.

2.5. Kepuasan Pelanggan

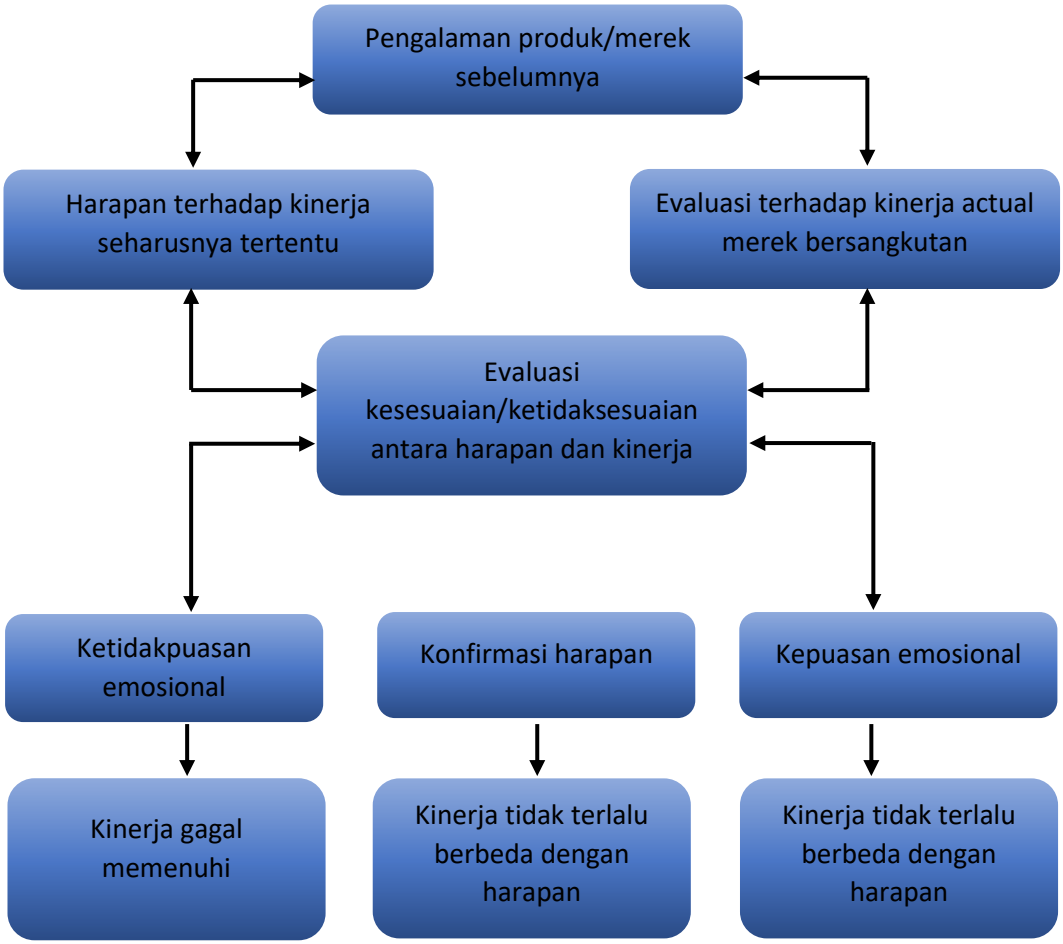
2.5.1. Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan pelanggan sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari suatu perusahaan adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. (Warong Eunike, 2015)

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari Bahasa latin '*satis'* yang artinya cukup baik dan '*facio'* yang artinya melakukan atau membuat, sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu. Tse & Wilton *dalam* Mhd Rusydi (2017), mengartikan kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan pemakainya. Menurut Engel *et al dalam* Mhd Rusydi (2017), mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana *alternative* yang dipilih sekurang-kurangnya, memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Sedangkan menurut Wilkie *dalam* Mhd Rusydi (2017), kepuasan adalah evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Ada beberapa kesamaan antara beberapa definisi di atas yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah presepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan, yang ditunjukan dalam gambar dibawah ini. (Mhd Rusydi, 2017)



Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber : Mhd Rusydi (2017)

2.5.2. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler *dalam* Mhd Rusydi (2017), pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yaitu :

1. Bila kierja lebih rendah dari harapan, pelanggan akan merasa tidak puas, karenanya harapan lebih tinggi dari yang diterima pelanggan dari pemberi jasa.
2. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas karena harapan sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan dari pemberi jasa.
3. Bila kinerja melebihi dari harapan, pelanggan akan merasa sangat puas karena apa yang diterimanya melebihi dari apa yang mereka harapkan.

Menurut Rangkuti (2002), untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi melalui dua komponen yaitu *Desire Service* dan *Adequate Service.*

1. *Desire Service* adalah suatu pelayanan yang diharapkan akan diterima. Berupa tanggapan pelanggan sebelum menerima pelayanan.
2. *Adequate Service* adalah pelayanan yang cukup dapat diterima berupa tanggapan pelanggan setelah menerima pelayanan.

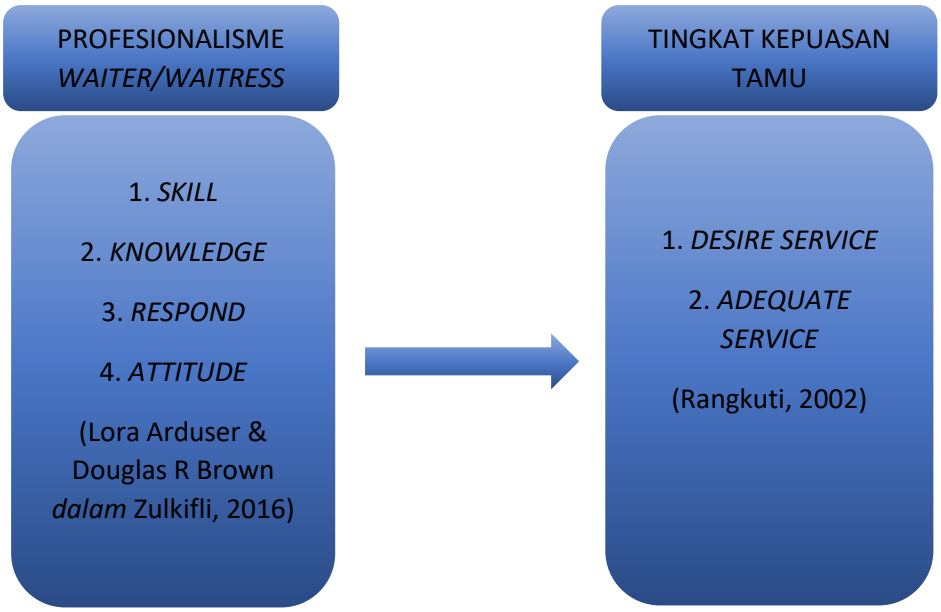
2.5.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Tjiptono & Diana *dalam* Mhd Rusydi (2017), menyatakan kepuasan pelanggan dapat memberi beberapa manfaat yaitu :

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik bagi pemebelian ulang
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
4. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan
5. Reputasi perusahaan menjadi lebih baik dimata pelanggan
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat

2.6. Kerangka Berpikir

Berikut ini dapat digambarkan kerangka berpikir menurut penulis, yaitu bagaimana profesionalisme *waiter/waitress* dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu.



Gambar 2.2. Kerangka Berpikir

Sumber : Data olahan (2019)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif yang cenderung menggunakan analisis.

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Cititel Mid Valley Hotel, Lingkaran Syed Putra, Mid Valley City, 59200 Kuala Lumpur, Wilayah Persekutuan, Kuala Lumpur Malaysia. Dimulai dari tanggal 01 November 2018 sampai dengan 24 April 2019.

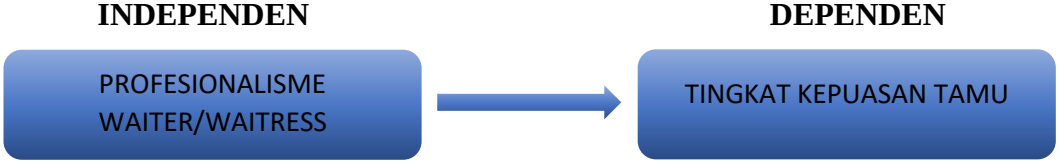
3.3. Objek Penelitian

Objek penelitian yang dipilih dalam penelitian ini bagian *Food and Beverage Service* Hotel Cititel Mid Valley, Kuala Lumpur, Malaysia karena merupakan tempat peneliti melaksanakan praktek kerja lapangan.

3.4. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya

3.4.1. Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variable yaitu profesionalisme *waiter/waitress* sebagai variable independen (variable x) dan tingkat kepuasan tamu sebagai variable dependen (variable y).



Gambar 3.1. Operasional Variabel

Sumber : Data olahan (2019)

1. Variable x adalah profesionalisme *waiter/waitress* dimana variable ini merupakan variable bebas (independen). Indikator variabel profesionalisme *waiter/waitress* antara lain :
   a. *Knowledge*
   b. *Skill*
   c. *Respond*
   d. *Attitude*
2. Variabel y adalah kepuasan tamu dimana variabel ini merupakan variabel terikat (dependen). Indikator variabel kepuasan tamu antara lain :
   a. *Desire Service*
   b. *Adequate Service*

3.4.2. Skala Pengukuran

Adapun skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert, yaitu dengan cara memberi bobot nilai pada setiap jawaban responden sebagai berikut :

1. Sangat setuju : Nilai 5
2. Setuju : Nilai 4
3. Kurang setuju : Nilai 3
4. Tidak setuju : Nilai 2
5. Sangat tidak setuju : Nilai 1

3.5. Sumber Data

3.5.1. Data Primer

Data primer adalah berupa data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari lokasi penelitian denga menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan tanggapan dari responden.

3.5.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diolah oleh pihak instansi/hotel seperti, sejarah hotel, dan struktur organisasi hotel Cititel Mid Valley Kuala Lumpur Malaysia, dan juga data yang diperoleh dari buku-buku dan internet.

3.6. Sampel

Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan melakukan pemilihan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan. Oleh sebab itu, sampel yang dipilih sengaja ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh penulis untuk mendapatkan sampel yang *representative*. Adapun kriteria responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah para tamu yang sudah lebih dari dua kali berkunjung di Citi café. Mengingat besarnya populasi dan waktu penelitian yang terbatas maka sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 50 responden.

3.7. Metode Pengumpulan Data

3.7.1. Survei

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah survei dengan menggunakan alat berupa kuesioner yang disebarkan kepada 50 responden.

3.7.2. Studi kepustakaan

Peneliti mengumpulkan data dari kutipan-kutipan buku, maupun sumber lain seperti penelitian-penelitian terdahulu dan melalui internet sesuai dengan judul yang diangkat.

3.8. Teknik Analisis Data

3.8.1. Uji Validitas

Validitas dimaksudkan untuk menyatakan sejauh mana data yang di tampung pada suatu kuesioner akan mengukur apa yang diukur. (Umar *dalam* Siswanto dan Suyanto, 2003:229)

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Korelasi *Product Moment* dengan bantuan *SPSS*. Menurut Sujarweni (2015), instrumen dinyatakan *valid* apabila hasil r hitung dibandinkan dengan r tabel

dimana df=n-2 dengan sig 5%. Jika r hitung > dari pada r tabel maka instrument tersebut dinyatakan *valid*.

3.8.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan berulang.

Dasar pengambilan keputusan menurut Sujarweni (2015), untuk instrumen yang *reliable* adalah :

a. Jika koefisien alpha (a) lebih besar dari 0,6 maka pertanyaan dalam kuesioner layak digunakan (*reliable*).
b. Jika koefisien alpha (a) lebih kecil dari 0,6 maka pertanyaan dalam kuesioner tidak layak digunakan (tidak *reliable*).

3.8.3. Analisis Korelasi

Korelasi sederhana digunakan untuk dua variabel yang saling berhubungan, rumus yang digunakan adalah rumus *product moment* yang dikemukakan oleh Karel Pearson sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Menurut Dermawan, Wibisono, (2003) apabila koefesiensi korelasi dinyatakan dengan r, maka nilai r dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$-1 \leq r \geq 1$$

Keterangan :

r = 1 (mendekati 1) berarti hubungan variabel bebas dan variabel terikat sempurna dan positif.

r = -1 (mendekati -1) berarti hubungan variabel bebas dan variabel terikat sempurna dan negatif.

r = 0 (mendekati 0) berarti hubungan variabel bebas dan variabel terikat lemah sekali dan tidak ada hubungan

Tabel 3.1

Interval Nilai Koefesien Korelasi dan Kekuatan Hubungan

Interval Nilai	**Kekuatan Hubungan**
0,800 – 1,000	Sangat Kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,400 – 0,599	Cukup Kuat
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Nurgiantoro dalam Siswanto dan Suyanto, (2016:265)

3.8.4. Koefisien Determinasi

Alat untuk mengukur tingkat kecocokan/kesempurnaan disebut koefisien variable atau lebih (variable bebas, x) terhadap variasi naik turunnya variable yang lain (variable terikat, y).

Koefisien Determinasi

$$KD = r^2 \, x \, 100\%$$

Keterangan :

r = Koefisien Korelasi

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Hotel

4.1.1. Sejarah Hotel



Gambar 4.1. Hotel Cititel Mid Valley

Sumber : Cititel Mid Valley (2018)

Hotel CHM pertama kali berada di Penang pada tahun 1997 dengan pembukaan Cititel Penang bintang 4 diikuti oleh Cititel Mid Valley 646 kamar di salah satu tempat tujuan terpadu untuk kehidupan bisnis dan liburan terbesar di kota Mid Valley, Kuala Lumpur.

Sejalan dengan rencana strategisnya, merk St Giles dengan tipe positioning produk khas bintang 5, bintang 4, dan bintang 3 diperkenalkan di Asia pasifik.

Menjajarkan diri dengan para pelancong yang bertarif baik saat ini, setiap St Giles terletak di pusat kota, dekat dengan denyut nadi atraksi kota dan cita rasa lokal dengan layanan *staff* yang di ilhami untuk menawarkan pengalaman menginap kota yang sehat. St Giles Makati berlokasi di metro Manila yang ramai, Sejalan dengan ini The Gardens, bintang 5 dan Boulevard bintang 4 dicap ulang sebagai St Giles. Awal april 2015, The Wembley hotel St Giles bintang 4 di Penang terletak di *landmark* Wembley *theatre* yang ikonis di kota George Town, buka dengan 415 kamar. Ini kemudian diikuti dengan pembukaan The Tank Stream, Sydney bintang 4,yang berlokasi ideal dikawasan pusat bisnis di Pitt Street.

Bergabung dengan Cititel Express di kota Kinabalu dan Ipoh adalah Cititel Express Penang, bersebelahan dengan The Wembley dengan 234 kamar, memposisikan diri secara strategis untuk para pelancong hemat. Saat ini Cititel Hotel Manajemen (CHM) mengoperasikan 8 properti, menyediakan beragam pilihan akomodasi mulai dari hotel bintang 3 hingga bintang 5 termasuk MiCasa all suite hotel, Kuala Lumpur dengan total gabungan lebih dari 3.800 kamar dan kekuatan karyawan lebih dari 2.100 di seluruh Malaysia dan Filipina.

CHM Hotels terwakili dalam :

1. Kuala Lumpur : MiCasa All suite Hotel, Cititel Mid Valley, The Boulevard Hotel, The gardens Hotel and Residence
2. Penang : Cititel penang, Cititel Express, wembley
3. Ipoh : Cititel Express
4. Kota Kinabalu : Cititel Express
5. Manila : St.Giles Makati
6. Sydney : The tank stream
7. London : St.Giles London, St.Giles Heathrow
8. New York : The Court, The Tuscany

CHM adalah anak perusahaan dari IGB *Corporation* Berhad, sebuah per usahaan properti dan investasi yang terdaftar di bursa efek malaysia, yang terkenal dangan keunggulannya dalam pengembangan properti komersial, ritel dan

resindensial termasuk salah satu pengembangan terintergrasi Mid Valley City terbesar di Asia Kuala Lumpur, Malaysia.

4.1.2. Lokasi dan Fasilitas Hotel

1. Lokasi :

   Cititel Mid Valley di jalan Lingkaran Syed Putra, Kota Mid Valley, 59200 Kuala Lumpur, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Malaysia

2. Fasilitas :

   Cititel Mid Valley hotel memiliki 646 kamar yang terdiri dari :

   a. 561 kamar *superior*
   b. 84 kamar *deluxe*
   c. 1 kamar *suite executive*

   Fitur kamar :

1. Sambungan langsung internasional
2. Akses internet *broadband*
3. Pendingin udara yang dikendalikan secara individual
4. Kipas langit-langit (kecuali level 28)
5. Televisi dengan saluran satelit dan film *in-house*
6. Fasilitas pembuat kopi/teh dan air mineral gratis
7. Kulkas mini
8. Pengering rambutkabin shower
9. Kabin *shower*
10. peralatan di kamar :
    c. Meja tulis besar
    d. Area tempat duduk mandi panjang

    Layanan tamu lainnya :

1. Kios internet

2. Binatu dan pelayanan
3. Pengaturan perjalan dan wisata
4. Sewa limusin dan taksi

Dining and entertainment :

1. *24 hours citi cafe offers western and local cuisine for all day dining and regular theme buffets.*
2. *In room dining 24 hours Citi lounge ideal for business and social entertainment and evening cocktails.*

Tabel 4.1

Function Room

Function room	*Set up/Capacity(No.of person)*				
	Banquet	*Classroom*	*Theatre*	*Boardroom*	*U-shape*
Bintang *ballroom*	360	250	500	120	100
Matahari I	60	54	90	36	30
Matahari II	40	27	40	30	24
Matahari III	50	54	90	36	30
Matahari IV	40	27	50	30	20

Sumber : Cititel Mid Valley (2018)

4.1.3. Visi dan Misi Hotel

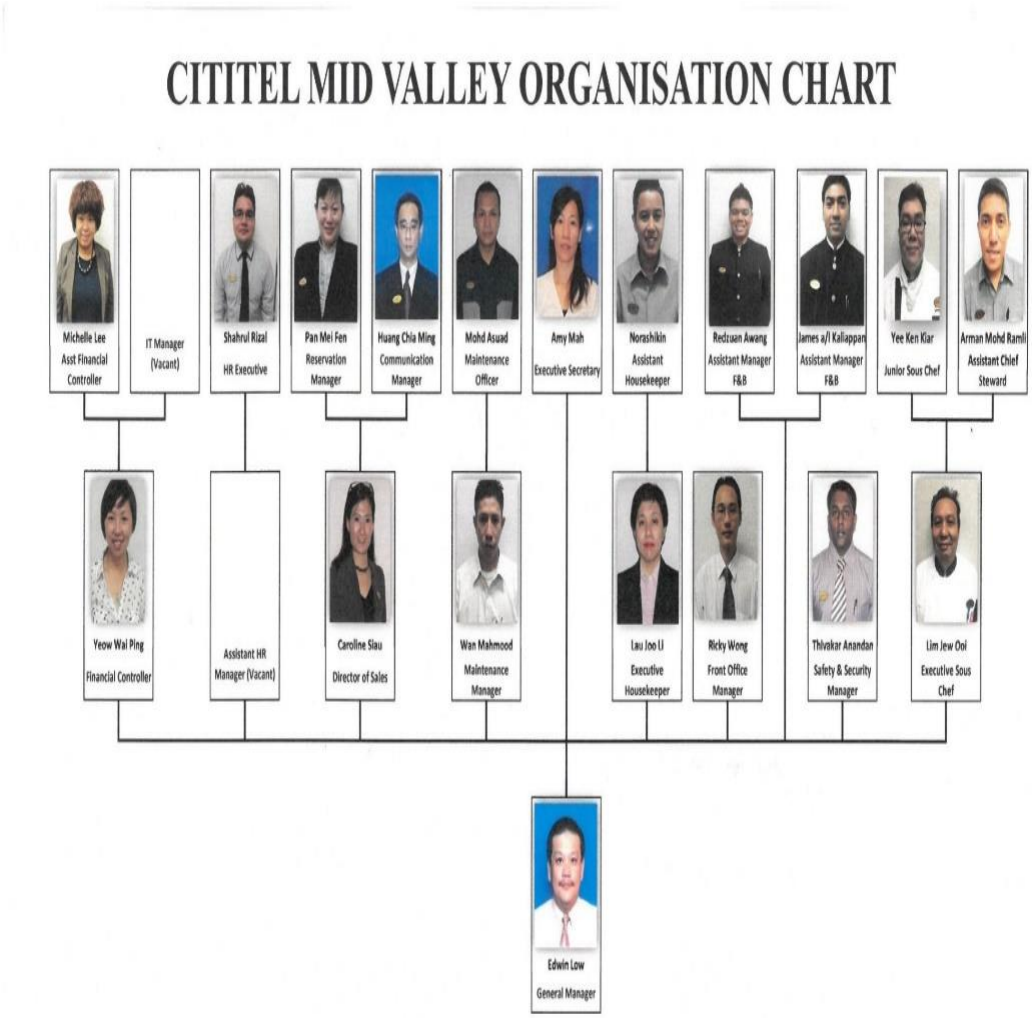
1. Visi Cititel Hotel Mid Valley

To create a totally full filling experience to all our guests at all the time

2. Misi Cititel Hotel Mid Valley

To embrace our very own service culture. My passion to far exceed our guests expectation by applying the 6 service keys: have the right attitude, anticipate guests needs, provide recognition, be friendly, show flexibility and be corteous.

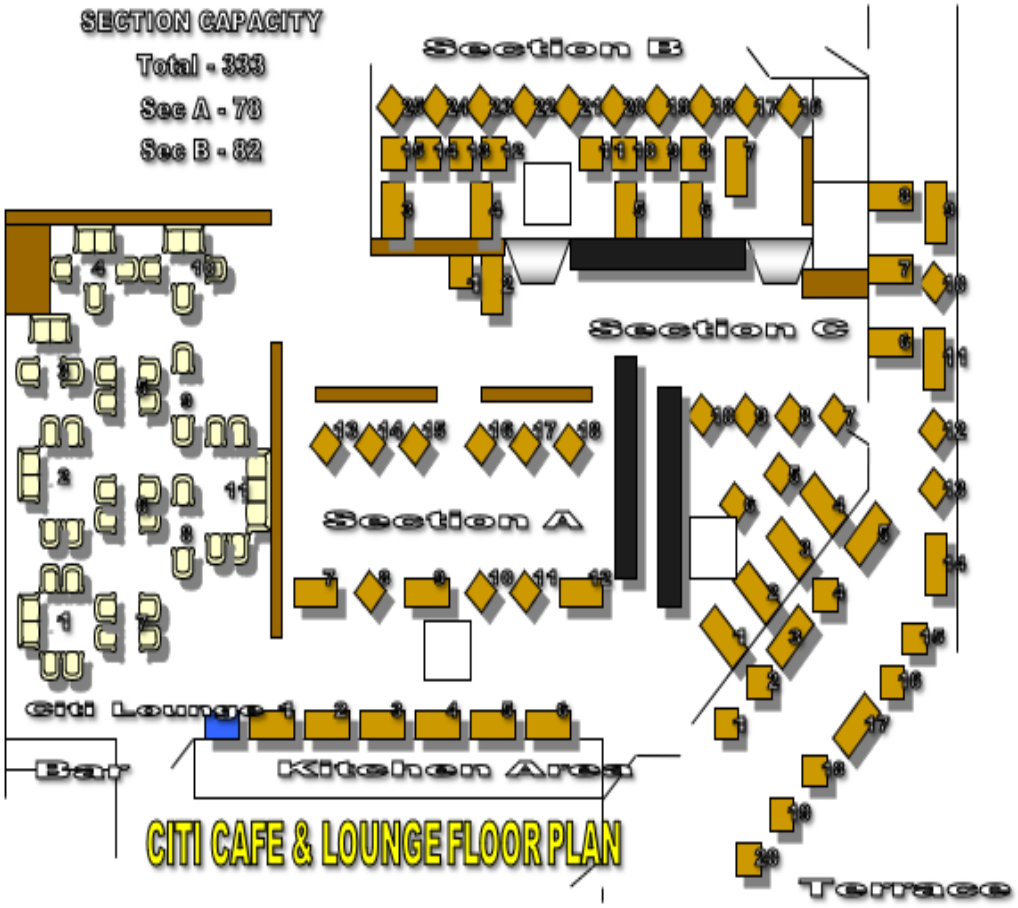
4.1.4. Struktur Organisasi



Gambar 4.2. Struktur Organisasi Hotel

Sumber: Cititel Mid Valley (2018)

4.1.5. Profil Citi Cafe



Gambar 4.3. Floor Plan Citi Cafe

Sumber : Cititel Mid Valley (2018)

City Café (24 hours)

Capacity : 280

Section : 4 (section A,B,C, and Terrace)

Served :

a. *Buffet breakfast (everyday, 06:00 am – 10:30 am)*
b. *Lunch (Monday-Friday, 12:00 noon – 02:30 pm)*
c. *Hi-Tea (Saturday-Sunday, 12:00 noon – 03:00 pm)*
d. *BBQ dinner (Friday-Saturday, 07:00 pm – 10:00 pm)*
e. *A La Carte*



Gambar 4.4. Citi Cafe

Sumber : Cititel Mid Valley (2018)

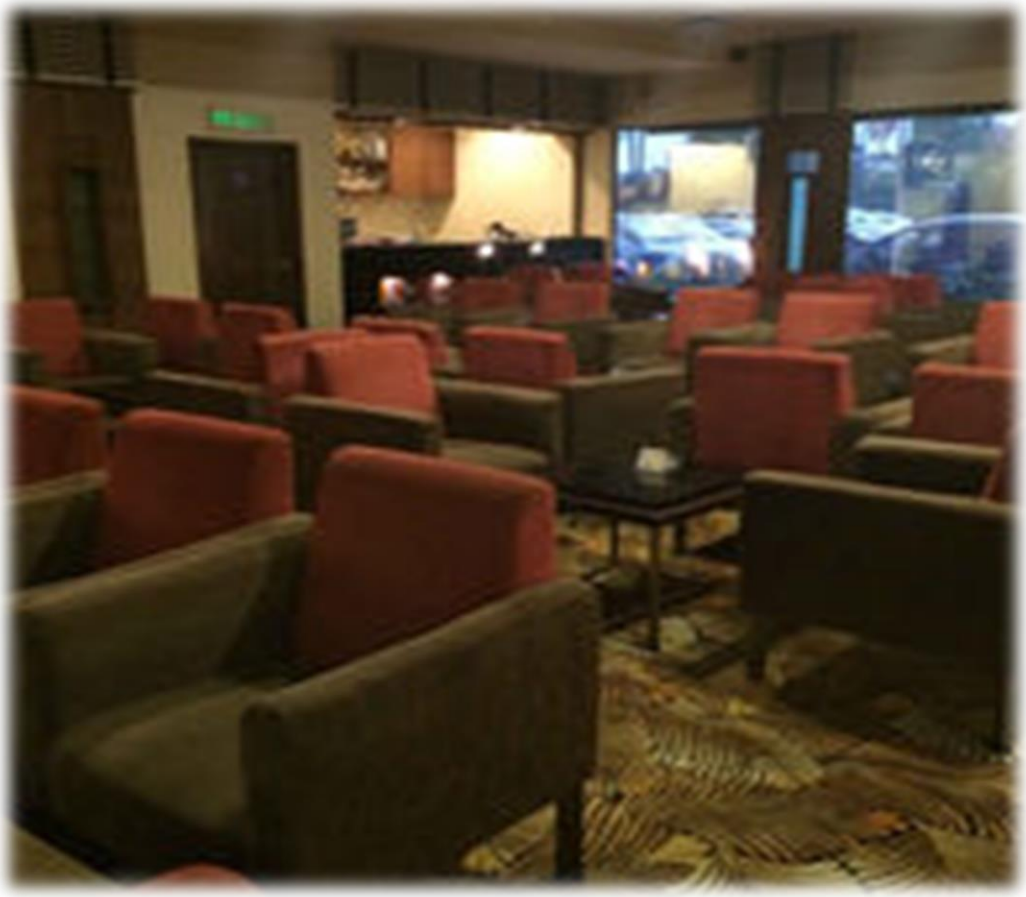
Citi Lounge

Capacity : 50

Food and Alcohol till 02:00 am

Served :

a. *Buffet*
b. *A La Carte*



Gambar 4.5. Citi Lounge

Sumber : Cititel Mid Valley (2018)

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur kesahihan butir pertanyaan dalam kuesioner penelitian dengan ketentuan jika r hitung lebih besar dari r tabel maka butir pertanyaan dikatakan valid dan bisa digunakan untuk penelitian dan jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka butir pertanyaan dikatakan tidak valid dan tidak bisa digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.2

Uji Validitas Variable X

Variabel	Butir pertanyaan	r-tabel	r-hitung	Keterangan
Profesionalimse *waiter/waitress* (variabel x)	X1	0,284	0,517	Valid
	X2	0,284	0,525	Valid
	X3	0,284	0,774	Valid
	X4	0,284	0,777	Valid
	X5	0,284	0,737	Valid
	X6	0,284	0,662	Valid
	X7	0,284	0,603	Valid
	X8	0,284	0,637	Valid

Sumber : Data olahan (2019)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhdap butir pertanyaan variable profesonalisme *waiter/waitress* (x) menyatakan bahwa seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat setiap butir pertanyaan memilki r hitung lebih besar dibandingkan dengan r table. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh butir pertanyaan yang dibuat dinilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

Tabel 4.3

Uji Validitas Variabel Y

Variabel	Butir pertanyaan	r-tabel	r-hitung	Keterangan
Tingkat kepuasan tamu (variabel y)	Y1	0,284	0,851	Valid
	Y2	0,284	0,882	Valid
	Y3	0,284	0,833	Valid
	Y4	0,284	0,872	Valid

Sumber : Data olahan (2019)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhdap butir pertanyaan variable kepuasan tamu (y) menyatakan bahwa seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat setiap butir pertanyaan memilki r hitung lebih besar dibandingkan dengan r table. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh butir pertanyaan yang dibuat dinilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

4.2.2. Uji reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas dan di dapatkan bahwa semua butir pertanyaan valid maka uji selanjutnya yaitu uji reliabiltas. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur kehandalan dan konsistensi butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner penelitian jika di uji berulang kali.

Tabel 4.4

Uji Reliabilitas Variabel X

Variabel	Butir pertanyaan	Cronbach's koefisien alpha	Keterangan
Profesionalimse *waiter/waitress* (variabel x)	X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8	0,814	Reliable

Sumber : Data olahan (2019)

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa uji reliabilitas yang dilakukan terhadap butir pertanyaan variable profesionalisme *waiter/waitress* (x) menunjukan bahwa semua butir pertanyaan dalam variabel x dinyatakan *reliable*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat bahwa variable x memilki nilai *alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh pertanyaan yang dibuat di nilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

Tabel 4.5

Uji Reliabilitas Variabel Y

Variabel	**Butir pertanyaan**	**Cronbach's koefisien alpha**	**Keterangan**
Tingkat kepuasan tamu (variabel y)	Y1 Y2 Y3 Y4	0,881	Reliable

Sumber : Data olahan (2019)

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa uji realibilitas yang dilakukan terhadap butir pertanyaan variable kepuasan tamu (y) menunjukan bahwa semua butir pertanyaan dalam variabel (y) dinyatakan *reliable*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat bahwa variable (y) memilki nilai *alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh pertanyaan yang dibuat di nilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

4.2.3. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah para tamu yang berkunjung ke Citi Café dengan frekuensi berkunjung lebih dari dua kali yang bertujuan agar supaya tanggapan yang diberikan lebih *representative* karena menurut peneliti bahwa tamu yang memiliki frekuensi berkunjung lebih dari dua kali akan lebih bisa menilai dan memberi tanggapan yang sesuai dengan fokus penelitian. Oleh karena penelitian ini hanya untuk mendapatkan tanggapan dari tamu terhadap professionalisme *waiter* dan kepuasan tamu maka karakteristik responden yang di ambil hanya berdasarkan jenis kelamin saja.

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI LAKI	32	64.0	64.0	64.0
	PEREMPUAN	18	36.0	36.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sumber : Data olahan (2019)

Pada table 4.6 di atas dapat dilihat bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 64% dan responden berjenis kelamin perempuan sebesar 36% sehingga dapat ditentukan bahwa jumlah responden di dominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki.

4.2.4. Hasil Kuesioner Variabel Profesionalisme Waiter/Waitress (X)

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Variabel Profesionalisme *Waiter/Waitress* (X)

NO	PERTANYAAN	PRESENTASE SKOR					JUMLAH
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	
1	X1	13	34	2	1	0	50
		26%	68%	4%	2%	0%	100%
2	X2	3	37	9	1	0	50
		6%	74%	18%	2%	0%	100%
3	X3	4	18	24	4	0	50
		8%	36%	48%	8%	0%	100%
4	X4	3	25	17	5	0	50
		6%	54%	34%	10%	0%	100%
5	X5	18	28	3	1	0	50
		36%	56%	6%	2%	0%	100%
6	X6	23	25	2	0	0	50
		46%	50%	4%	0%	0%	100%

7	X7	13	33	4	0	0	50
		26%	66%	8%	0%	0%	100%
8	X8	15	33	2	0	0	50
		30%	66%	4%	0%	0%	100%
	JUMLAH	**92**	**233**	**63**	**12**	**0**	**400**
	PERSENTASE	**23%**	**58,25%**	**15,75%**	**3%**	**0%**	**100%**

Sumber : Data olahan (2019)

1. Dari 50 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan tentang keahlian *waiter/waitress* dalam bidang pekerjaan. Di dapatkan hasil yang memberikan tanggapan sangat setuju 13 orang (26%), memberikan tanggapan setuju 34 orang (68%), memberikan tanggapan netral 2 orang (4%), dan yang memberikan tanggapan tidak setuju 1 orang (2%).

2. Dari 50 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan tentang ketrampilan berkomunikasi *waiter/waitress*. Di dapatkan hasil yang memberikan tanggapan sangat setuju 3 orang (6%), memberikan tanggapan setuju 37 orang (74%), memberikan tanggapan netral 2 orang (18%), dan yang memberikan tanggapan tidak setuju 1 orang (2%).

3. Dari 50 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan tentang pengetahuan *waiter/waitress* terhadap menu. Di dapatkan hasil yang memberikan tanggapan sangat setuju 4 orang (8%), memberikan tanggapan setuju 18 orang (36%), memberikan tanggapan netral 24 orang (48%), dan yang memberikan tanggapan tidak setuju 4 orang (8%).

4. Dari 50 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan tentang pengetahuan *waiter/waitress* terhadap *table settings*. Di dapatkan hasil yang memberikan tanggapan sangat setuju 3 orang (6%), memberikan tanggapan setuju 25 orang (54%), memberikan tanggapan netral 17 orang (34%), dan yang memberikan tanggapan tidak setuju 5 orang (10%).

5. Dari 50 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan tentang kesigapan *waiter/waitress* dalam melayani permintaan tamu. Di dapatkan hasil yang memberikan tanggapan sangat setuju 18 orang (36%), memberikan tanggapan setuju 28 orang (56%), memberikan tanggapan netral 3 orang (6%), dan yang memberikan tanggapan tidak setuju 1 orang (2%).

6. Dari 50 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan tentang *waiter/waitress* yang selalu menawarkan bantuan kepada tamu yang memerlukan bantuan. Di dapatkan hasil yang memberikan tanggapan sangat setuju 23 orang (46%), memberikan tanggapan setuju 25 orang (50%), memberikan tanggapan netral 2 orang (4%).

7. Dari 50 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan tentang sikap *waiter/waitress* yang selalu tersenyum dan memberikan salam kepada tamu. Di dapatkan hasil yang memberikan tanggapan sangat setuju 13 orang (26%), memberikan tanggapan setuju 33 orang (66%), memberikan tanggapan netral 4 orang (8%).

8. Dari 50 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan tentang *waiter/waitress* yang selalu bersikap sopan dan rendah hati saat melayani. Di dapatkan hasil yang memberikan tanggapan sangat setuju 15 orang (30%), memberikan tanggapan setuju 33 orang (66%), memberikan tanggapan netral 8 orang (16%).

Dari hasil kuesioner pada variabel profesionalisme *waiter/waitress* (x). Diketahui presentase yang didapat untuk responden yang memberi tanggapan

sangat setuju sebesar 23%, memberi tanggapan setuju sebesar 58,25%, memberi tanggapan netral sebesar 15,75%, memberi tanggapan tidak setuju 3%, dan tidak ada yang memberi tanggapan sangat tidak setuju 0%.

4.2.5. Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 4.8

Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Tamu (Y)

NO	PERTANYAAN	PRESENTASE SKOR					JUMLAH
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	
1	Y1	4	25	16	5	0	50
		8%	50%	32%	10%	0%	100%
2	Y2	0	32	11	7	0	50
		0%	64%	22%	14%	0%	100%
3	Y3	0	31	14	5	0	50
		0%	62%	28%	10%	0%	100%
4	Y4	10	25	14	1	0	50
		20%	50%	28%	2%	0%	100%
	JUMLAH	**14**	**113**	**55**	**18**	**0**	**200**
	PERSENTASE	**7%**	**56,5%**	**27,5%**	**9%**	**0%**	**100%**

Sumber : Data olahan (2019)

1. Dari 50 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan tentang tamu merasa mudah dalam melakukan proses pemesanan. Di dapatkan hasil yang memberikan tanggapan sangat setuju 4 orang (8%), memberikan tanggapan

setuju 25 orang (50%), memberikan tanggapan netral 16 orang (32%). Dan yang memberikan tanggapan tidak setuju 5 orang (10%).

2. Dari 50 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan tentang tamu merasa mudah medapatkan pelayanan extra yang dibutuhkan. Di dapatkan hasil yang memberikan tanggapan setuju 32 orang (64%), memberikan tanggapan netral 28 orang (%), dan yang memberikan tanggapan tidak setuju 7 orang (14%).

3. Dari 50 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan tentang tamu merasa nyaman dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Di dapatkan hasil yang memberikan tanggapan setuju 31 orang (62%), memberikan tanggapan netral 14 orang (28%), dan yang memberikan tanggapan tidak setuju 5 orang (10%).

4. Dari 50 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan tentang pelayanan yang diberikan sudah baik dan selalu memengutamakan tamu. Di dapatkan hasil yang memberikan tanggapan sangat setuju 10 orang (20%), memberikan tanggapan setuju 25 orang (50%), yang memberikan tanggapan netral 14 orang (28%), dan yang memberikan tanggapan tidak setuju 1 orang (2%).

Dari hasil kuesioner pada variabel kepuasan tamu (y). Diketahui presentase yang didapat untuk responden yang memberi tanggapan sangat setuju sebesar 7%, memberi tanggapan setuju sebesar 56,5%, memberi tanggapan netral sebesar 27,5%, memberi tanggapan tidak setuju 9%, dan tidak ada yang memberi tanggapan sangat tidak setuju 0%.

4.2.6. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui bagaimana tingkat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dan apabila ada, berapa eratnya hubungan serta berarti atau tidak hubungan itu. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel bebas profesionalisme *waiter/waitress* dengan variabel terikat yaitu kepuasan tamu.

Tabel 4.9
Hasil Analisis Koefisien Korelasi

Correlations

		PROFESIONALISME	KEPUASAN TAMU
PROFESIONALISME	Pearson Correlation	1	.778**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	50	50
KEPUASAN TAMU	Pearson Correlation	.778**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	50

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data olahan (2019)

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan bantuan program *SPSS*. Dapat dilihat pada tabel 4.8 di atas didapatkan nilai koefisien korelasi r = 0,778. Menurut Wibisono (2003:199) jika r = 1 (mendekati 1) berarti hubungan variabel bebas dan variabel terikat sempurna dan positif, jika r = -1 (mendekati -1) berarti hubungan variabel bebas dan variabel terikat sempurna dan negatif, dan jika r = 0 berarti hubungan variabel bebas dan variabel terikat lemah sekali atau tidak ada hubungan. Berdasarkan hasil analisis yang di dapat dengan nilai korelasi r = 0,778 maka dapat disimpulkan bahwa profesionalisme *waiter/waitress* memiliki hubungan yang sempurna dan positif terhadap peningkatan kepuasan tamu yang ada di Citi café Cititel Mid Valley.

Dan untuk lebih meyakinkan akan perhitungan yang dilakukan untuk mencari nilai koefisien korelasi maka di bawah ini dibuatkan perhitungan manualnya

dengan menggunakan rumus *product moment* yang dikemukakan oleh Karel Pearson.

$$r = \frac{50\ (23.529) - (1605)\ (723)}{\sqrt{(50\ (52.061) - (1605)^2)\ (50\ (10.769) - (723)^2)}}$$

$$r = \frac{1.176.450 - 1.160.415}{\sqrt{(2.603.050 - 2.576.025)\ (538.450.450 - 522.729)}}$$

$$r = \frac{16.035}{\sqrt{(27.025)(15.721)}}$$

$$r = \frac{16.035}{20.612{,}132}$$

$$r = 0{,}778$$

Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi yang dilakukan dengan perhitungan manual, didapatkan hasil nilai r = 0,778 ini berarti hasil analisis data yang dilakukan dengan bantuan program *SPSS* dan yang dilakukan dengan perhitungan manual didapatkan nilai yang sama yaitu r = 0,778.

4.2.7. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui variasi hubungan variabel terikat yang disebabkan oleh variabel bebas. Oleh sebab itu untuk mengetahui seberapa besar variabel profesionalisme *waiter/waitress* mempengaruhi variabel kepuasan tamu maka digunakan analisis koefisien determinasi.

KD = r^2 x 100%

KD = $(0{,}778)^2$ x 100%

KD = 0,605 x 100%

KD = 60,5%

Dari hasil analisis yang dilakukan diketahui nilai koefisien determinasi yang diperoleh yaitu r^2 = 0,605 menunjukan bahwa profesionalisme *waiter/waitress*

mempengaruhi tingkat kepuasan tamu yang ada di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley sebesar 60,5 % sedangkan sisanya sebasar 39,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

4.3. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis uji pengaruh yang dilakukan dengan analisi koefisien korelasi yang dilakukan dengan bantuan program *SPSS* juga dengan perhitungan manual antara profesionalisme *waiter/waitress* terhadap tingkat kepuasan tamu diketahui r = 0,778 memberikan arti bahwa antara profesionalisme *waiter/waitress* dengan tingkat kepuasan tamu di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley memiliki hubungan yang sempurna dan positif. Ini berarti jika profesionalisme *waiter/waitress* meningkat atau menurun, maka tingkat kepuasan tamu di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley juga akan meningkat atau menurun.

Dari hasil analisis yang dilakukan dengan analisis koefesien determinasi. Diketahui koefisien determinasi sebesar 60,5% memberikan pengertian bahwa variasi naik turunnya tingkat kepuasan tamu di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley dipegaruhi oleh profesionalisme *waiter/waitress* sebesar 60,5% dan selebihnya sebesar 39,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang di dapati menunjukan bahwa kepuasan tamu yang ada di Citi café Cititel Mid Valley dipengaruhi oleh profesionalisme *waiter/waitress*. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa variasi naik turunnya tingkat kepuasan tamu di Citi café hotel Cititel Mid Valley, disebabkan oleh baik atau buruknya profesionalisme *waiter/waitress* yang ada di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis seberapa besar pengaruh profesionalisme *waiter/waitress* terhadap tingkat kepuasan tamu yang di analisis menggunakan metode analisis koefisien korelasi dan koefisien determinasi pada pembahasan penelitian ini maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Koefisien korelasi atau r = 0,778 yang berarti bahwa profesionalisme *waiter/waitress* dan tingkat kepuasan tamu di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley terdapat hubungan yang positif dan kuat, ini berarti bahwa jika profesionalisme *waiter/waitress* yang ada di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley meningkat maka kepuasan tamu juga meningkat sebaliknya jika profesionalisme *waiter/waitress* menurun maka tingkat kepuasan tamu juga menurun.
2. Berdasarkan pengaruh variable profesionalisme *waiter/waitress* terhadap tingkat kepuasan tamu sebesar 60,5% maka memberikan pengertian bahwa variasi naik turunnya kepuasan tamu di Citi café Cititel Mid Valley 60,5% dipengaruhi oleh profesionalisme *waiter/waitress*. Artinya profesionalisme *waiter/waitress* yang ada di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan tamu.

5.2. Saran

Berdasarkan kesmipulan diatas, hasil penelitian menunjukan bahwa profesionalisme *waiter/waitress* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu oleh sebab itu penulis mengajukan saran sebagai berikut :

1. *Waiter/waitress* yang ada di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley harus lebih meningkatkan sikap profesional dalam bekerja agar supaya bisa

meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley, karena dengan meningkatnya profesionalisme *waiter/waitress* akan berdampak baik juga terhadap kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan tamu.

2. Seluruh *supervisor* yang ada di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley harusnya lebih sering memberikan training kepada para *waiter/waitress* agar supaya dapat meningkatkan pengetahuan dalam bidang pekerjaan yang ditekuni dan juga dapat meningkatkan sikap profesional sebagai seorang *waiter/waitress*.

DAFTAR PUSTAKA

Atmodjo, Marsum Widjojo, dan Fauziah Siti. 2016. ***Profesional Waiter***. Yogyakarta: Andi.

Dermawan, Wibisono. 2003. ***Riset Bisnis***. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Harefa, Andrias. 2004. ***Membangkitkan Etos Profesionalisme***. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Mhd Rusydi. 2017. ***Customer Excellence***. Bandung: Gosyen Publishing.

Rangkuti, Freddy. 2002. ***Measuring Customer Satisfaction.*** Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Siswanto, Suyanto. 2016. ***Metode Penelitian Kombinasi Kualitatif Kuantitatif Pada Penelitian Tindakan (PTK & PTS)***. Klaten: Boss Script

.

Sugiyono. 2017. ***Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.** Bandung: Alafabeta, CV.

Suharismi, Arikunto. 2006**.** ***Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik***. Jakarta: Rineka Cipta.

Sujarweni, Wiratna. 2015. ***Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi***. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sukresno. 2000. ***Manajemen Food and Beverage Service Hotel***. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sukresno, Pendit. 2004. ***Petunjuk Praktek Food And Beverage Service.*** Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Warong, Eunike. 2015. ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Pelabuhan Petikemas Bitung***. Skripsi. Politeknik Negeri Manado.

Zulkifli, Z., & Achnes, S. (2016). ***Pengaruh Witer Profesional dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Restoran Harris Café Harris Resort Waterfront Hotel Batam***. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, 3(2), 1-14.

Pengertian Profesionalisme melalui https://jagokata.com/arti-kata profesionalism.html (di akses pada tanggal 24 juli 2019)

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

QUESTIONAIRE

Name :

Gender : Male ☐

Female ☐

Description :

Give your feedback by giving a check mark in the column provided

Very agree : score 5

Agree : score 4

Neutral : score 3

Disagree : score 2

Very disagree : score 1

(Waiter Profesionalism)

No	Skill	5	4	3	2	1
1	Do you agree that the waiter has expertise in the field of work ?					
2	Do you agree that the waiter has good communication skills for guests while serving ?					

	Knowledge	5	4	3	2	1
3	Do you agree that waiter has good knowledge of the menu					
4	Do you agree that the waiter has good knowledge of table settings ?					

	Respond	5	4	3	2	1
5	Do you agree that the waiter is always swift in serving every guest request ?					
6	Do you agree that the waiter always approaches guests who need help to offer assistance ?					

	Attitude	5	4	3	2	1
7	Do you agree that the waiter always smiles and gives greetings to the guests who have just entered the restaurant area or who will leave the restaurant area ?					
8	Do you agree that the waiter is always polite and humble in serving ?					

(Guest Satisfaction)

No	Desire Service	5	4	3	2	1
1	Do you agree that you feel easy to do ordering procces ?					
2	Do you agree that you feel easy to get extra help or services needed ?					

No	Adequate Service	5	4	3	2	1
3	Do you agree that you feel comfort with the service and facilities provided ?					
4	Do you agree that the services provided is good and always prioritizes the interests of guests ?					

Lampiran 2. Hasil olahan data variabel X,Y,XY,X2,danY2

RES	X	Y	XY	X2	Y2
1	36	16	576	1296	256
2	25	11	275	625	121
3	28	10	280	784	100
4	30	16	480	900	256
5	33	11	363	1089	121
6	34	18	612	1156	324
7	37	17	629	1369	289
8	25	9	225	625	81
9	37	18	666	1369	324
10	35	12	420	1225	144
11	36	17	612	1296	289
12	28	11	308	784	121
13	33	16	528	1089	256
14	26	9	234	676	81
15	35	16	560	1225	256
16	32	15	480	1024	225
17	31	15	465	961	225
18	38	17	646	1444	289
19	28	11	308	784	121
20	33	17	561	1089	289
21	35	13	455	1225	169
22	31	15	465	961	225
23	33	17	561	1089	289
24	33	15	495	1089	225
25	34	15	510	1156	225
26	34	16	544	1156	256
27	28	13	364	784	169
28	34	17	578	1156	289
29	25	10	250	625	100
30	34	15	510	1156	225
31	37	18	666	1369	324
32	33	13	429	1089	169
33	32	15	480	1024	225
34	32	16	512	1024	256
35	38	17	646	1444	289
36	31	15	465	961	225
37	29	10	290	841	100
38	33	17	561	1089	289
39	34	16	544	1156	256

40	32	16	512	1024	256
41	30	14	420	900	196
42	35	14	490	1225	196
43	32	16	512	1024	256
44	28	12	336	784	144
45	32	15	480	1024	225
46	31	15	465	961	225
47	29	11	319	841	121
48	33	16	528	1089	256
49	32	15	480	1024	225
50	31	14	434	961	196
	1605	723	23529	52061	10769

Lampiran 3. Hasil Kuesioner Variabel X

responden	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	total
1	4	4	4	4	5	5	5	5	36
2	4	4	3	2	3	3	3	3	25
3	4	3	2	2	4	4	5	4	28
4	4	4	3	3	4	4	4	4	30
5	4	4	3	4	5	5	4	4	33
6	4	4	4	4	4	4	5	5	34
7	5	4	5	4	5	5	4	5	37
8	2	2	3	2	4	4	4	4	25
9	4	4	5	4	5	5	5	5	37
10	4	4	3	4	5	5	5	5	35
11	4	4	4	4	5	5	5	5	36
12	4	4	2	2	4	4	4	4	28
13	4	4	3	4	4	4	5	5	33
14	3	3	2	2	4	4	4	4	26
15	4	3	4	4	5	5	5	5	35
16	4	4	4	3	4	4	4	5	32
17	4	4	3	3	4	4	5	4	31
18	5	4	5	5	5	4	5	5	38
19	3	3	3	3	4	4	4	4	28
20	4	5	4	4	4	4	4	4	33
21	4	4	4	4	5	4	5	5	35
22	5	4	3	3	4	4	4	4	31
23	4	4	4	5	4	4	4	4	33
24	5	4	3	3	5	5	4	4	33
25	5	4	4	4	4	5	4	4	34
26	4	4	4	4	5	5	4	4	34
27	4	3	2	3	4	4	4	4	28
28	4	4	4	4	5	5	4	4	34
29	4	4	3	3	2	3	3	3	25
30	4	4	4	4	5	5	4	4	34
31	4	4	5	5	5	5	5	4	37
32	5	4	4	3	5	4	4	4	33
33	5	4	3	3	4	5	4	4	32
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	5	5	4	4	5	5	5	5	38
36	4	4	3	4	4	4	4	4	31
37	4	4	3	3	3	4	4	4	29
38	5	4	4	4	4	4	4	4	33
39	5	4	3	3	4	5	5	5	34

40	5	3	3	3	5	5	4	4	32
41	4	4	3	4	4	4	4	3	30
42	5	5	4	4	4	5	4	4	35
43	4	4	3	3	5	5	4	4	32
44	4	3	3	3	3	4	4	4	28
45	4	4	3	4	4	5	4	4	32
46	4	4	3	3	4	5	4	4	31
47	4	3	3	3	4	4	4	4	29
48	5	4	4	4	4	5	4	3	33
49	4	3	3	4	4	5	5	4	32
50	4	4	3	4	4	4	4	4	31
Total									1605

Lampiran 4. Kuesioner Variabel Y

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
1	4	4	4	4	16
2	2	3	3	3	11
3	2	2	3	3	10
4	4	4	4	4	16
5	2	3	3	3	11
6	5	4	4	5	18
7	4	4	4	5	17
8	2	2	2	3	9
9	5	4	4	5	18
10	3	3	3	3	12
11	4	4	4	5	17
12	3	2	3	3	11
13	4	4	4	4	16
14	3	2	2	2	9
15	4	4	4	4	16
16	3	4	4	4	15
17	4	4	4	3	15
18	4	4	4	5	17
19	3	2	3	3	11
20	4	4	4	5	17
21	4	3	2	4	13
22	3	4	4	4	15
23	5	4	4	4	17
24	4	3	4	4	15
25	4	4	3	4	15
26	4	4	4	4	16
27	3	3	3	4	13
28	4	4	4	5	17
29	3	2	2	3	10
30	4	4	3	4	15
31	5	4	4	5	18
32	3	4	3	3	13
33	3	4	4	4	15
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	5	17
36	4	4	4	3	15
37	2	2	3	3	10
38	4	4	4	5	17
39	4	4	4	4	16

40	4	4	4	4	16
41	3	3	4	4	14
42	3	3	4	4	14
43	4	4	4	4	16
44	3	3	3	3	12
45	4	3	4	4	15
46	3	4	4	4	15
47	3	3	2	3	11
48	4	4	4	4	16
49	4	4	3	4	15
50	3	4	3	4	14
Total					723

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel X Dengan Bantuan SPSS 25

Correlations

		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x
x1	Pearson Correlation	1	.528**	.317*	.284*	.189	.311*	.043	.084	.517**
	Sig. (2-tailed)		.000	.025	.046	.189	.028	.767	.560	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x2	Pearson Correlation	.528**	1	.417**	.447**	.117	.153	.006	.096	.525**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.001	.420	.289	.969	.509	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x3	Pearson Correlation	.317*	.417**	1	.724**	.456**	.316*	.269	.385**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.025	.003		.000	.001	.025	.059	.006	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x4	Pearson Correlation	.284*	.447**	.724**	1	.413**	.376**	.368**	.302*	.777**
	Sig. (2-tailed)	.046	.001	.000		.003	.007	.009	.033	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x5	Pearson Correlation	.189	.117	.456**	.413**	1	.670**	.502**	.530**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.189	.420	.001	.003		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x6	Pearson Correlation	.311*	.153	.316*	.376**	.670**	1	.373**	.331*	.662**
	Sig. (2-tailed)	.028	.289	.025	.007	.000		.008	.019	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x7	Pearson Correlation	.043	.006	.269	.368**	.502**	.373**	1	.737**	.603**
	Sig. (2-tailed)	.767	.969	.059	.009	.000	.008		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x8	Pearson Correlation	.084	.096	.385**	.302*	.530**	.331*	.737**	1	.637**
	Sig. (2-tailed)	.560	.509	.006	.033	.000	.019	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x	Pearson Correlation	.517**	.525**	.774**	.777**	.737**	.662**	.603**	.637**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel Y Dengan Bantuan SPSS 25

Correlations

		y1	y2	y3	y4	y
y1	Pearson Correlation	1	.670**	.553**	.673**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50
y2	Pearson Correlation	.670**	1	.697**	.669**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50
y3	Pearson Correlation	.553**	.697**	1	.651**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50
y4	Pearson Correlation	.673**	.669**	.651**	1	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50
Y	Pearson Correlation	.851**	.882**	.833**	.872**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X Dengan Bantuan SPSS 25

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	8

Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y Dengan Bantuan SPSS 25

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	4

Lampiran 9. Distribusi Nilai r tabel

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194

29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran 10. Struktur Organisasi Citi Café



JAMES A/L KALIAPPAN
ASSISTANT MANAGER F&B



SHAMSIDI SHAMSUDIN
F&B SUPERVISOR



MOHAMAD IZWAN MD ISA
F&B SUPERVISOR



ISMADY ISMAIL
F&B SUPERVISOR

Mohhamad Nazri

Captain

Zulkifli

Captain

Letchumi

Captain

Staff