.

PENGARUH KEMAMPUAN BERBAHASA MANDARIN PARA *HOTELLIER* TERHADAP MUTU PELAYANAN DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

SKRIPSI

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

Oleh
NELFA MAPALIEY
NIM 180647001

POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
2019

.

MapalieyNelfa, 2019 **"Pengaruh Kemapuan berbahasa Mandarin Para *Hotellier* Terhadap Mutu Pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado".** Di bawah bimbingan Prof. Dr. Bet El Slilisna Lagarense, MM Tour dan Oktavianus Lintong Spi., M.Si

ABSTRAK

Mutu pelayan hotel terdiri dari 5 dimensi yaitu, berwujud (*tangibles)*, empati *(Emphaty)*, cepat tanggap *(responsiveness)*, keandalan *reliability)*, dan kepastian *(assurance)*. salah satu faktor yang mempengaruhi terwujudnya dimensi pelayanan ini adalah kemampuan berkomunikasi yang baik atau kemampuan berbahasa yang terdiri dari 5 kemampuan yaitu mendengar, berbicara, membaca, menulis, dan kosakata dari para *Hotellier* dalam memberikan pelayanan mereka untuk para tamu. jadi mengusai bahasa asing sudah menjadi kewajiban para *Hotellier* dalam memberikan pelayanan untuk menjamin terwujudnya 5 dimensi dalam pelayanan. kemampuan berbahasa Mandarin pun sudah seharusnya dikuasai oleh para *Hotellier* yang ada di kota Manado karena wisatawan mancanegara asal Tiongkok yang begitu banyak menggunakan jasa hotel. tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kemampuan berbahasa Mandarin para Hotellier berpengaruh positif terhadap Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado. metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif bersifat asosiatif dengan teknik pengambilan data berupa kuesioner dengan populasi wisatawan mancanegara asal Tiongkok yang menginap Sintesa Peninsula hotel Manado, pada bulan April, Mei, Juni, dengan sampel yang digunakan adalah metode *nonprobability sampling* jadi sebanyak 100 orang wisatawan mancanegara asal Tiongkok, pengujian analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dengan bantuan SPSS . dari hasil pengujian berdasarkan analisis data atau pengolahan data diperoleh persamaan regresi Y = 9.183 + ,739 X dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa nilai dari konstanta adalah 9,183 dan nilai koefisien arah regresi adalah ,739. hal itu menunjukkan bahwa pada saat Kemampuan berbahasa Mandarin (X) bernilai nol (0), maka Mutu pelayanan hotel (Y) akan bernilai 9.183 sedangkan jika penguasaan bahasa Mandarin dinaikkan satu satuan, maka Mutu pelayanan hotel akan meningkat satu satuan yaitu sebesar 9,922. nilai koefisien determinasi r^2 = ,678 . menunjukkan Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado 67,8% dipengaruhi oleh Kemampuan bahasa Mandarin para *Hotellier*, sedangkan sisanya ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertai dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kemampuan berbahasa Mandarin, Mutu pelayanan, *Hotellier*

.

Mapaliey, Nelfa. 2019 . **"The Effect of Chinese Language skill on Hoteliers Towards the Quality of Sintesa Peninsula Hotel Manado".** Under the guidance of Prof. Dr. Bet El Slilisna Lagarense, MM Tour and Oktavianus Lintong Spi., M.Si.

ABSTRACT

The quality of hotel services consists of 5 dimensions, namely tangibles, emphaty, responsiveness, reliability, and assurance. One of the factors that influence the realization of this dimension of service is good communication skills or language skills which consists of 5 abilities, namely listening, speaking, reading, writing, and vocabulary from the Hoteliers in providing their services to guests, so mastering a foreign language has become an obligation of Hoteliers to provide services to ensure the realization of 5 dimensions in service, and Chinese language skills should be mastered by hoteliers in Manado because there are so many foreign tourists from China using hotel services. For this reason, the purpose of this study is to find out whether the hotelliers Mandarin laguage had a positive effect towards quality of hotel services in Sintesa Peninsula hotel Manado. The research method used is quantitative associative with the data collection technique in the form of a questionnaire with a population of foreign tourists from China who stay in Sintesa Peninsula Hotel Manado, in April until June 2019, with the sample used being the nonprobability sampling method, so as many as 100 foreign tourists from China, and data analysis test using simple regression analysis by SPSS. From the results of testing based on data analysis and data processing obtained a regression equation Y = 9.183 + ,739 X from the regression equation it can be seen that the value of a constant is 9,183 and the regression coefficient value is,739. It shows that when the mastery of Chinese language (X) is zero (0), the hotel service quality (Y) will be worth 9.183 whereas if the mastery of Chinese language is increased by one unit, then the quality of hotel services will increase by one unit which is equal to 9,922. Coefficient of determination r^2 = ,678 shows that the quality of hotel services in Manado city is 67.8% influenced by the mastery of the Chinese language of the Hotellier, while the remainder is determined by other factors not included in this study.

Keywords: Chinese Language Skill, Quality of Hotel Services, Hotellier

.

表格奉献的座祐铭。

圣经 罗马 12 ：12.

我把这项工作给：

1. 耶稣基督之神。
2. 爸爸&妈妈。
3. 这两位特殊的男人赫利&汉德拉
4. Mapaliey Mamentu全家人。
5. Kumaat Rumengan 全家人。

座祐铭:

梦想和梦想将成真。

如果你从未尝试过，你就永远不会知道。

.

POLITEKNIK NEGERI MANADO

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN PERHOTELAN

PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

"PENGARUH KEMAMPUAN BERBAHASA MANDARIN PARA *HOTELLIER* TERHADAP MUTU PELAYANAN DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO"

Oleh

Nama	: Nelfa Febelis Mapaliey
NIM	: 180647001
Program Studi	: Sarjana Terapan Manajemen Perhotelan

Disetujui untuk diujikan

Manado, 24 Juli 2019

Disetujui,

Dosen Pembimbing I	**Dosen Pembimbing II**
Prof. Dr. Bet El Silisna Lagarense, MMTour	Oktavianus Lintong, S.Pi., Msi
NIP.1966 1213 199303 2004	NIP.1975 1020 200312 1001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Manajemen Perhotelan

Benny I. Towoliu, SE., M.Par

NIP.1973 0921 200604 1008

.

POLITEKNIK NEGERI MANADO

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN PERHOTELAN

PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul

PENGARUH KEMAMPUAN BERBAHASA MANDARIN PARA *HOTELLIER* TERHADAP MUTU PELAYANAN DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

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

Oleh

Nama : Nelfa Febelis Mapaliey

NIM : 180647001

dan yang bersangkutan dinyatakan

LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua Sidang/ Penguji	: Mirjam P. Tenda, S.Pd., M.Hum NIP. 1968 0604 199903 2002	( )
Anggota/ Penguji I	: Dr. Seska Mengko, S.Pd., M.Pd NIP. 1974 0503 200312 2002	( )
Anggota Penguji II	: Pearl L. Wenas, SE., M.Si NIP. 1974 1110 200312 2002	( )

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata	**Ketua Program Studi S1 Terapan Manajemen Perhotelan**
Oktavianus Lintong, S.Pi., Msi	**Benny I. Towoliu, SE., M.Par**
NIP.1975 1020 200312 1001	**NIP.1973 0921 200604 1008**

.

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nelfa Mapaliey
NIM : 180647001
Jurusan : Pariwisata
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Judul Skripsi : "Pengaruh Kemampuan berbahasa Mandarin Para *Hotellier* terhadap Mutu Pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado"

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang dipublikasikan 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, 24 Juli 2019
Yang membuat pernyataan



Nelfa Mapaliey
NIM. 180647001

.

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap	: Nelfa Febelis Mapaliey
NIM	: 180647001
Tempat / Tanggal Lahir	: Rumoong Atas, 23 Februari 1986
Alamat	: Manado
Nama Ayah	: John Mapaliey
Nama Ibu	: Neltje Mamentu
Alamat Orang Tua	: Rumoong Atas Kec. Tareran
Daerah Asal	: Minahasa Selatan
Judul Skripsi	: "Pengaruh Kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier* terhadap Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado"
Dosen Pembimbing	: 1. Prof Dr. Bet El Silisna Lagarense, MM.Tour 2. Oktavianus Lintong Spi., M.si
Dosen Penguji	: 1. Mirjam P. Tenda, S.Pd., M.Hum 2. Dr. Seska Mengko, M.Pd 3. Pearl L. Wenas, SE., M.Si
Waktu Pelaksanaan Ujian Skripsi	: Rabu, 24 Juli 2019

Manado, 24 Juli 2019

Nelfa Mapaliey

NIM. 180647001

.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat dan hikmat- Nya sehingga proses penyusunan skripsi ini bisa selesai tepat waktu dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Skripsi ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian studi di Politeknik Negeri Manado. Selain itu juga skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

Penelitian ini akan membahas Pengaruh Kemampuan berbahasa Mandarin terhadap Mutu Pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado. penyelesaian penelitian sampai pada penyusunan skripsi, penulis mengalami banyak hambatan, tetapi penulis sadar bahwa begitu banyak bantuan yang diterima. oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang sudah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini, yakni:

1. Ir. Ever Notje Slat, MT sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Oktavianus Lintong, S.Pi., M.Si, sebagai Ketua jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado
3. Dr.Bernadaian D.Polii, M.Pd, sebagai Sekretaris jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado
4. Benny I. Towoliu, SE., M.Par, sebagai Ketua Program Studi DIV Manajemen Perhotelan
5. Prof Dr. Bet El Silisna Lagarense, MM.Tour, sebagai Dosen Pembimbing I
6. Oktavianus Lintong, S.Pi., M.Si, Dosen Pembimbing II
7. Mirjam P. Tenda, S.Pd., M.Hum, sebagai ketua penguji
8. Dr. Seska Mengko, M.Pd, sebagai penguji I
9. Pearl L. Wenas, SE., M.Si, sebagai penguji II
10. Laoshi Nanang, sebagai Guru Bahasa Mandarin
11. Seluruh responden Wisatawan Mancanegara Asal Tiongkok.
12. Cocos Tour & Travel.
13. Management dan karyawan hotel Arya Duta Manado.

.

14. Bpk. Michael Rengkung, sebagai *Executive Housekeeper* hotel Arya Duta Manado
15. Management dan karyawan Lion hotel & Plaza Manado.
16. Management dan karyawan Sintesa Peninsula hotel Manado.
17. Ibu Lanny Kaseke, HRD Manajer Sintesa Peninsula hotel Manado.
18. Owen Sampul, Pelaksana tugas *Front Office* Manajer Sintesa Peninsula hotel Manado.
19. Management dan Karyawan hotel Grand Puri Manado.
20. Dinas Pariwisata Kota Manado.
21. Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara.
22. Badan Pusat Statistik Kota Manado.
23. Arief Perdana Kumaat SE., MM, Keponakan terbaik yang banyak membantu dalam perhitungan statistik.
24. Suami Herry Kumaat tercinta & anakku Handel Kumaat, pemberi semangat yang penuh cinta, Handel yang banyak membantu dalam pengeditan skripsi.
25. Kedua orang tua Papa John dan Mama Ecik, orang tersabar di seluruh dunia
26. Teman teman seangkatan Kak Amel, Kak Rein dan Miriam, you're amazing.

Dalam kesempatan ini, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini. akhirnya semoga skripsi ini dapat diterima oleh semua dosen pembahas dan bermanfaat bagi kemajuan Pariwisata pada umumnnya, khususnya Perhotelan di Sulawesi Utara. semoga Tuhan Yesus Kristus senantiasa menyertai kita

Manado, 24 Juli 2019

Penulis

.

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL i
ABSTRAK ii
ABSTRACK iii
LEMBAR DEDIKASI DAN MOTTO iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING v
LEMBAR PENGESAHAN vi
SURAT PERNYATAAN 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
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 4
1.3 Pembatasan Masalah 5
1.4 Perumusan Masalah 5
1.5 Tujuan dan Manfaat 5
BAB II : KERANGKA PEMIKIRAN TEORETIS 7
2.1 Landasan Teori 7
2.1.1 Mutu / Kualitas 7
2.1.2 Pelayanan 7
2.1.3 Mutu Pelayanan / Kualitas Pelayanan 10
2.1.4 Kemampuan 14
2.1.5 Bahasa 14
2.1.6 Berbahasa 15
2.1.7 Kemampuan berbahasa 16
2.2 Kerangka Pikir 17

.

2.3 Hasil Penelitian yang relevan 19
2.4 Hipotesis 20
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN 21
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 21
3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian 21
3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data 21
3.3.1 Jenis Data..... 21
3.3.2 Metode Pengumpulan data.....22
3.4 Populasi dan Sampel. 22
3.4.1 Populasi..... 22
3.4.2 Sampel 22
3.5 Definisi Opersional Variabel dan Indikator Penelitian.....23
3.5.1 Penguasaan bahasa Mandarin dari para Hotellier (X) 23
3.5.2 Mutu Pelayanan Hotel (Y).....24
3.6 Analisis Data..... 25
3.6.1 Statistik Deskriptif.....25
3.6.2 Total skor..... 25
3.6.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....26
3.6.4 Analisis Korelasi.....30
3.6.5 Analisis Regresi Sederhana 32
3.6.6 Pengujian Hipotesis 32
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN 34
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....34
4.1.1 Sejarah singkat hotel Peninsula Manado 34
4.1.2 Lokasi Hotel.... 35
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan 35
4.1.4 Sumber Daya Perusahaan 36
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....38
4.2 Hasil Analisis..... 38
4.2.1 Karakteristik Responden.....38
4.2.2 Hasil analisis deskriptif statistik 41

.

4.2.3 Total Skor 43
4.2.4 Pengujian Normalitas dan Heteroskedastisitas 44
4.2.5 Hasil Analisis Korelasi dan regresi.....46
4.2.6 Pengujian hipotesis 49
4.3 Pembahasan 49
BAB V : PENUTUP 52
5.1 Kesimpulan 52
5.2 Saran 52
DAFTAR PUSTAKA..... 54
LAMPIRAN..... 55

.

DAFTAR TABEL

Nama Tabel **Halaman**

Tabel 2.1 *Correspondence between servqual dimensions and dimensions for Evaluating service quality original ten dimensions for evaluating service quality servqual dimensions* 12
Tabel 3.1 Uji validitas variabel Kemampuan berbahasa Mandarin para Hotellier (X) 27
Tabel 3.2 Uji validitas variabel Mutu pelayanan hotel (Y).....28
Tabel 3.3 Reliabilitas Kemampuan berbahasa Mandarin(X) 29
Tabel 3.4 Reliabilitas Mutu Pelayanan Hotel (Y) 30
Tabel 3.5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi 31
Tabel 4.1 Harga Kamar 37
Tabel 4.2 Jumlah Kamar 37
Tabel 4.5 Jumlah wisatawan berdasarkan jenis kelamin 39
Tabel 4.6 Jumlah wisatawan berdasrkan Usia 40
Tabel 4.7 Jumlah wisatawan berdasrkan pekerjaan 40
Tabel 4.8 Deskripsi penelitian variabel Kemampuan berbahasa Mandarin (X) dan variabel Mutu Pelayanan hotel (Y) 41
Tabel 4.9 Hasil korelasi variabel kemampuan berbahasa Mandarin (X) terhadap Mutu Pelayanan hotel (Y) 47
Tabel 4.10 Hasil Regresi dan Korelasi.....47
Tabel 4.11 *Coefficients*.....48
Tabel 4.12 ANOVA 49

.

DAFTAR GAMBAR

Nama Gambar **Halaman**

Gambar 2.1 Kerangka berpikir 18
Gambar 4.1 Sintesa Peninsula Hotel Manado.....34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Sintesa Peninsula hotel Manado 38
Gambar 4.3 Normal P-P Plot 45
Gambar 4.4 Scatterplot.....46

.

DAFTAR LAMPIRAN

Nama Lampiran

1. Hasil Hitung Excel kuisoner Kemampuan berbahasa Mandarin
2. Hasil Hitung Excel kuisoner Mutu Pelayanan Hotel
3. Kuisoner bahasa Mandarin
4. Kuisoner bahasa Indonesia
5. Wisatawan Mancanegara Sulawesi Utara berdasarkan kebangsaan Tahun 2017. BPS Sulut
6. Jumlah dan Persentase wisatawan mancanegara Sulawesi Utara berdasrkan negara tahun 2017 – 2018 . BPS Sulut
7. Wisatawan Mancanegara Sulawesi Utara berdasarkan kebangsaan Tahun 2018. BPS
8. Wisatawan Mancanegara 2018. BPS Sulut
9. Wisatawan Mancanegara Menurut Asal Negara 2018. BPS Sulut
10. Grafik kedatangan wisatawan Mancanegara , 2013 – 2018 (kunjungan). BPS Sulut
11. Pola kunjungan wisatawan mancanegara ke Sulawesi Utara tahun 2018. BPS Sulut
12. Grafik tingkat hunian kamar *(room occupancy rate)*.BPS Sulut
13. Berita resmi Statistik Perkembangan Pariwisata Sulawesi Utara Bulan Januari 2019 . BPS Sulut
14. Tabel Jumlah pengunjung wisatawan mancanegara provinsi Sulawesi Utara menurut kebangsaan bulan Januari 2019
15. Berita resmi Statistik Perkembangan Pariwisata Sulawesi Utara bulan April 2019. BPS Sulut
16. Tabel jumlah pengunjung wisatawan mancanegara provinsi Sulawesi utara menurut kebangsaan bulan April 2019
17. Berita resmi Statistik Perkembangan pariwisata Sualwesi Utara bulan Mei 2019.BPS Sulut

.

18. Tabel jumlah pengunjung wisatawan mancanegara provinsi Sulawesi Utara menurut kebangsaan bulan Mei 2019. BPS Sulut

.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Sulawesi utara terlebih khusus kota Manado diramaikan dengan kehadiran wisatawan mancanegara asal Tiongkok, menurut data yang ada presentase jumlah kedatangan wisatawan mancanegara asal Tiongkok ke Sulawesi Utara sejak tahun 2017 meningkat dengan signifikan. Badan Pusat Statistik provinsi Sulawesi mencatat pada tahun 2017 jumlah kedatangan wisatawan mancanegara asal Tiongkok sebanyak 62.791 atau 85,82% dari jumlah kunjungan wisatawan mancanegara lainnya sebanyak 79.377, kemudian pada tahun 2018 jumlah kedatangan wisatawan mancanegara asal Tiongkok sebanyak 106.743 atau 87,42% dari jumlah kunjungan wisata mancangera lainnya sebanyak 122.100, dan pada Januari – Mei 2019 jumlah kedatangan wisatawan asal Tiongkok sebanyak 48.821 atau 91,10% dari jumlah kunjungan wisatawan mancanegara lainnya sebanyak 53.588, (BPS Sulut 2019, lihat lampiran). Dinas Pariwisata provinsi Sulawesi Utara juga mencatat hal sama, yaitu pertumbuhan kunjungan wisatawan asal Tiongkok ke Sulawesi Utara rata rata 20 persen per tahun dan data terbaru dari Dinas Pariwisata kota Manado menunjukkan bahwa presentasi jumlah kedatangan wisatawan mancanegara terbanyak adalah dari Tiongkok yaitu 85,78%.

Kedatangan wisatawan mancanegara asal Tiongkok ke Sulawesi Utara yang begitu banyak, merupakan salah satu upaya pemerintah meningkatkan sektor pariwisata dan ekonomi di Sulawesi Utara, sekaligus juga dalam rangka menjalin hubungan kerjasama dengan Tiongkok, karena Tiongkok adalah salah satu negara raksasa ekonomi dunia. Presiden Republik Indonesia Ir. Joko Widodo, dalam kunjungan kerjanya ke Sulawesi Utara pada tanggal 4 Juli 2019 mengatakan "Sulawesi Utara akan menjadi *raising star* pariwisata di Indonesia", salah satu faktor yang mendukungnya adalah permintaan jumlah kedatangan wisatawan mancanegara asal Tiongkok yang begitu besar ke Provinsi Sulawesi Utara khususnya Manado. dan untuk itu Bandara Sam Ratulangi akan dibangun menjadi

.

lebih besar, karena tidak mampu lagi menampung jumlah kedatangan wisatawan mancanegara asal Tiongkok yang begitu banyak, dan diperkirakan akan terus berlangsung selama 10 tahun.

Faktor faktor yang mendorong kedatangan wisatawan dari Tiongkok ini meningkat dikarenakan, pertama promosi dan pengembangan akses menuju Manado yang semakin kencang dengan membuka rute penerbangan langsung dari Manado-Tiongkok pada tahun 2017, penerbangan carter (*charter flight*) dari Tiongkok ke Manado dan beberapa kota di Tiongkok seperti Chungsha, Guangzhou, Wuhan, Shanghai, Shenzen, Chongqing, Chengdu dan Kunming. Saat ini pemerintah Sulawesi Utara kembali dengan terbosan terbaru yaitu pada bulan Februari 2019 penerbangan dari Manado Tiongkok ditambah menjadi 13 kali penerbangan setiap minggu, serta dibukanya jalur penerbangan Manado – XIAN, yang adalah ibu kota dari provinsi Shaanxi di Republik Rakyat Tiongkok yang juga sebuah kota subprovinsial. kedua adalah berlakunya bebas VOA (*Visa on Arrival*), untuk kedatangan wisatawan pada Bandara Sam Ratulangi Manado. dan yang ketiga adalah potensi bahari yang dimiliki Sulawesi Utara menjadi andalan yang menarik wisatawan khususnya dari negeri Tiongkok. dari ketiga faktor inilah yang membuat frekuensi kunjungan wisatawan asal Tiongkok ke Sulawesi Utara, setiap tahunnya terjadi peningkatan apalagi wisatawan asal Tiongkok menjadikan Manado sebagai persinggahan pertama kemudian dapat dilanjutkan ke destinasi lain.

Kedatangan wisatawan mancanagera asal Tiongkok yang meningkat di Provinsi Sulawesi Utara, terlebih khusus di Manado tentunya adalah sebuah kemajuan dan keuntungan baik dibidang ekonomi, dan pariwisata khususnya perhotelan. karena diketahui bahwa wisatawan mancanegara Tiongkok sebagian besar menggunakan hotel hotel berbintang sebagai akomodasi selama berada di Manado, dan sebagian wisatawan mancanegara asal Tiongkok ini, lebih memilih menggunakan hotel bintang 5 (data BPS). dan menurut data yang terhimpun tingkat *ocuppancy* wisatawan mancangera asal Tiongkok dari beberapa hotel berbintang yang ada di Manado rata rata berada di atas 50% setiap bulan. tetapi sayangnya, jumlah kedatangan wisatawan mancanegara asal Tiongkok di Manado

.

yang terus meningkat tidak diimbangi dengan kemampuan para *Hotellier* yang bisa berbahasa Mandarin, karena pada dasarnya salah satu karakteristik dari wisatawan mancanegara asal Tiongkok ini dalam orasi Ilmiah Prof. Dr. Bet El Silisna Lagarense, MM.Tour ; adalah "lebih menggunakan bahasa Sendiri daripada bahasa internasional (Inggris)", dan "diperlukan komunikasi aktif dengan mereka". karena karakteristik para wisatawan mancanegara asal Tiongkok inilah, yang mengakibatkan komunikasi antara para *Hotellier* dengan para tamu asal Tiongkok ini menjadi sangat sulit, padahal komunikasi adalah salah satu hal penting dalam menjamin Mutu pelayanan sebuah hotel tentunya untuk kepuasan para tamu.

Peneliti melakukan survei dengan kuesioner kepada 100 responden yang adalah para *Hotellier* yang bekerja di Sintesa Peninsula hotel Manado, untuk mengetahui persepsi pentingnya memiliki kemampuan berbahasa Mandarin, dan didapatilah hasil yaitu sebagian besar kesulitan berkomunikasi dengan frekuensi cukup sering dengan wisatawan mancanegara asal Tiongkok karena mereka tidak memiliki kemampuan berbahasa Mandarin, yang pada akhirnya berimbas pada hotel tidak bisa memberikan pelayanan prima pada tamu asal Tiongkok, dan tidak terjaminnya mutu pelayanan hotel, karena para *Hotellier* yang kesulitan dalam berkomunikasi dengan para wisatawan mancanegara asal Tiongkok ini.

Seiring dengan itu, kebutuhan akan *Hotellier* yang bisa berbahasa Mandarin menjadi meningkat, pelaksana tugas *Front Office Manager* hotel Sintesa Peninsula Manado Bpk. Owen Sampul dalam wawancara dengan penulis mengatakan "kebutuhan akan *Hotellier* di kota Manado yang memiliki kemampuan berbahasa Mandarin sudah menjadi salah satu kebutuhan utama, dikarena pelayanan untuk para tamu wisatawan manacanegara asal Tiongkok sering terkendala karena kurangnya karyawan yang bisa berbahasa Mandarin. beberapa hotel yang ada di Manado mengaku memiliki banyak salah komunikasi dan informasi dengan para wisatawan mancanegara asal Tiongkok ini seperti para *Hotellier* yang kesulitan saat *taking order*, kemudian kesulitan saat room service membawakan pesanan, tidak bisa membaca data diri para tamu wisatawan mancanegara asal Tiongkok, kesulitan menangani reservasi para tamu Tiongkok

.

di restoran, dan tidak bisa menjual produk hotel kepada tamu wisatawan mancanegara asal Tiongkok.

Dalam artikel yang diterbitkan oleh Manadoterkini.com 2019; bahwa para wisatawan mancanegara asal Tiongkok ini ketika bertemu dengan kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sulawesi Utara, mengeluhkan kurangnya pelayanan dari pihak hotel kepada mereka karena kesulitan dalam komunikasi. dari hasil wawancara dengan pihak management HRD di beberapa hotel berbintang yang ada di Manado, yaitu karena besarnya kebutuhan akan para tenaga *Hotellier* yang memiliki kemampuan berbahasa Mandarin maka mereka sangat mengharapkan adanya bantuan dari pihak pihak terkait seperti dinas Pariwisata Sulawesi Utara dan kota Manado, kemudian Institusi institusi pendidikan yang memiliki jurusan Pariwisata atas tersedianya *Hotellier* yang memiliki kemampuan berbahasa Mandarin, untuk mengurangi *complain* dan peningkatan mutu pelayanan hotel itu sendiri.

Dinas Pariwisata sudah pernah bekerja sama dengan pihak hotel dengan mengadakan kursus bahasa Mandarin tetapi itu dirasa masih kurang efektif, dan salah satu hotel berbintang yang ada di Manado pernah membuka lowongan pekerjaan untuk karyawan dengan spesifikasi kemampuan berbahasa Mandarin, tetapi tidak ada satupun yang memenuhi spesifikasi itu. berdasarkan latar belakang dan pemikiran diatas maka penulis mengambil judul penelitian "Pengaruh kemampuan berbahasa Mandarin dari para *Hotellier* terhadap mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado".

1.2 Identifikasi Masalah

Peneliti mengindetifikasikan masalah, antara lain :

1. Pengaruh Kemampuan berbahasa Mandarin para Hotellier terhadap mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado
2. Karyawan di Sintesa Peninsula hotel Manado, belum memiliki kemampuan berbahasa Mandarin
3. Keluhan para wisatawan mancanegera asal Tiongkok mengenai pelayanan hotel, terutama dalam komunikasi.

.

4. Fasilitas fasilitas hotel di kota Manado, belum menyediakan petunjuk dalam bahasa Mandarin.
5. Brosur brosur tentang hotel di Kota Manado belum tersedia dalam bahasa Mandarin.
6. Karyawan hotel tidak bisa membaca identitas diri para wisatawan asal Tiongkok.
7. Karyawan hotel, tidak bisa mencatat pesanan atau *taking order*, dari para wisatawan mancanegara asal Tiongkok.
8. Sedikitnya produk hotel yang terjual untuk para wisatawan mancanegara asal Tiongkok, karena terkendala komunikasi
9. *Room service*, yang selalu kesulitan saat mengantarkan pesanan pada para tamu mancanegara asal Tiongkok.

1.3 Pembatasan Masalah

Bagaimana pengaruh kemampuan berbahasa Mandarin para Hotellier terhadap mutu pelayanan Sintesa Peninsula hotel Manado

1.4 Perumusan Masalah

Maka yang menjadi pokok permasalahan adalah : Apakah kemampuan berbahasa Mandarin dari para *Hotellier* , berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado

1.5 Tujuan dan Manfaat

Tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui apakah kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier* berpengaruh positif terhadap Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado.

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoretis

Para *Hotellier*, menguasai bahasa Mandarin dengan baik, berdasarkan teori kemampuan berbahasa yang terdiri dari 4 Faktor yaitu : menyimak, berbicara, menulis, dan membaca di tambah dengan kemampuan penguasaan kosakata, yang akan mempengaruhi mutu pelayanan hotel yang terdiri dari 5 dimensi utama yaitu

.

berwujud (*tangibles)*, empati *(emphaty*) cepat tanggap *(responsiveness)*, keandalan *(reliability)*, kepastian *(assurance)*, untuk pemberian pelayanan prima bagi para wisatawan mancanegara asal Tiongkok.

2. Manfaat Praktis

Bagi Mahasiswa

Untuk meningkatkan kemampuan berbahasa asing terutama bahasa Mandarin, sekaligus juga menempatkan posisi pada rekrutmen utama pada setiap hotel yang ada di kota Manado karena memiliki *skill* dalam berkomunikasi dalam bahasa Mandarin.

Bagi Industri

Para *Hotellier*, yang ada di kota Manado mempelajari dan kemudian memiliki kemampuan berbahasa Mandarin sehingga pelayanan yang diberikan kepada wisatawan mancanegara asal Tiongkok tidak akan terkendala sehingga Mutu pelayanan hotel dapat meningkat. dan hotel yang ada di kota Manado, tidak akan mengalami kesulitan untuk merekrut karyawan yang bisa berbahasa Mandarin karena tersedianya tenaga terampil yang bisa berbahasa Mandarin.

.

BAB II
KERANGKA PEMIKIRAN TEORETIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Mutu/ kualitas

Mutu adalah ukuran relatif dari kebendaan. mendefinisikan mutu dalam rangka kebendaan sangat umum sehingga tidak menawarkan makna secara operasional. secara operasional mutu produk atau jasa adalah sesuatu yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. sebenarnya mutu adalah kepuasan pelanggan.

1. Wikipedia, Kualitas atau mutu adalah tingkat baik atau buruknya atau taraf atau derajat sesuatu.
2. Philip B. Crosby, Mutu adalah *confermance to requirement*
3. Christina (2004) , Mutu secara umum dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan satu atau lebih karakteristik yang diharapakan terdapat dalam barang atau jasa tersebut.
4. Edward dan Sallis (1993), Mutu tersebut mengandung dua aspek yaitu pertama adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi, kedua memenuhi kebutuhan pelanggan.
5. Kotler (2017) Kualitas dapat didefinisikan sebagai keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat.
6. Supriono (2002: 377) Mutu adalah tingkat baik buruknya sesuatu. mutu dapat didefinisikan sebagai keunggulan.

2.1.2 Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut, Kotler (1994). dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan meras puas, dengan demikian

.

pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

1. Hadipranata (1980) , Pelayanan adalah aktivitas tambahan diluar tugas pokok yang diberikan konsumen – pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.
2. Kamus besar bahasa Indonesia (tim penyusun kamus besar bahasa Indonesia 1990), Pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.
3. R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri,
4. Malayu Hasibuan (2005), Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.
5. Bentuk bentuk pelayanan

   Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu:

   a. Layanan dengan lisan

      Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

   b. Layanan dengan tulisan

      Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. pada dasarnya pelayanan melalui tulisan tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya,

.

(pengetikannya, penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menegah dan bawah. karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menetukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

6. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:

a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.

b. Percaya diri, bersikap akrap dengan penuh senyum.

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.

d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.

f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai. setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya

7. Adapun pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

b. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

c. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur, layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan

.

tentunya dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

e. Mampu berkomunikasi Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

f. Berusaha memahami kebutuhan konsumen, petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

2.1.3 Mutu Pelayanan / Kualitas Pelayanan

1. Kotler (2012:49), mengemukakan bahwa "kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari satu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat".
2. Mauludin (2010:67), mengemukakan "bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh".
3. Fandy Tjiptono (2014:268) "kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan *(excellent)* yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen".
4. Fandy Tjiptono, (2012) ; 'kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan.
5. Menurut Tjiptono, (2012) dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain sebagai berikut :
   a. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun pembayaran.
   b. Akurasi Pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan.

.

c. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.

d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan terbaik pada konsumen seperti kemampuan berkomunikasi, serta fasilitas pendukung lainnya.

e. Kenyamanan Konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

6. Menurut A. Pasuraman, (1988) Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Pasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan kuesioner. *Servqual* memiliki 5 dimensi, diantaranya :

1) *Tangibles*: bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan.
2) *Reliability*: kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, dan sikap simpati.
3) *Responsiveness*: tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
4) *Assurance:* jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan , komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
5) *Empathy*: memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui konsumen secara akurat dan spesifik.

.

Tabel 2.1 ***Correspondence between servqual dimensions and dimensions for Evaluating service quality original ten dimensions for evaluating service quality servqual dimensions***

Original Ten Dimensions for Evaluating Service Quality	*Servqual dimensions*				
	Tangibles	*Reliability*	*Responsiveness*	*Assurance*	*Emphaty*
Tangibles	■				
Reliability		■			
Responsiveness			■		
Competence *Courtesy* *Credibility* *Security*				■	
Access *Communication* *Understanding The Consumer*					■

Sumber : Zeithaml, Pasuraman, and Berry (1988)

Menurut tabel 2.1, Zeithaml et al., pada penelitian awalnya Pasuraman et al, (1985) mengidentifikasikan sepuluh dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yakni reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik. Namun pada penelitian berikutnya, ketiga pakar ini menyempurnakan dan merangkum sepuluh dimensi tersebut. kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*), sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (*emphaty*). dengan demikian, terdapat lima dimensi utama (sesuai urutan derajat dan kepentingan relatif).

7. Kotler dalam Fandy Tjiptono (2016 : 284) mengungkapkan terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya :

.

1) Berwujud (*Tangibles)*, yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.
2) Empati *(Emphaty)*, yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para konsumen.
3) Cepat tanggap *(Responsiveness)*, yaitu kemampuan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesiapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.
4) Keandalan *(Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. contoh dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsumen dangan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.
5) Kepastian *(Assurance)*, yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang dikemukakan kepada konsumen. contoh dalam hal ini antara lain, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang cukup baik.

.

2.1.4 Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata mampu yang berarti kuasa atau sanggup untuk melakukan sesuatu, ditambah dengan ‘ke’ dan akhiran ‘an’ menjadi kemampuan yang dapat diartikan pula dengan kesanggupan, kecakapan. Kamus besar bahasa Indonesia (2007: 707). sesorang dikatakan mampu apabila ia bisa melakukan sesuatu yang yang harus ia lakukan.

1. Menurut Kamus besar bahasa Indonesia (tim penyusun kamus besar bahasa Indonesia 2008) kemampuan berarti : kesanggupan, kekuatan untuk melakukan sesuatu.
2. Soehardi, (2003 : 24) Kemampuan adalah bakat yang melekat pada seseorang untuk melakukan suatu kegiatan secara fisik atau mental yang ia peroleh sejak lahir, belajar, dan dari pengalaman.
3. Stepen P. Robbins (2003:52) Kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk melaksanakan tugas dalam pekerjaan tertentu.
4. Soelaiman (2007:112) Kemampuan adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan sesorang yang dapat menyelesaikan pekerjaannya, baik secara mental ataupun fisik.
5. Robert Kreitner (2005:185) Kemampuan adalah karakteristik stabil yang berkaitan dengan kemampuan maksimum fisik mental seseorang.
6. Mc Shane dan Glinow (2007: 27,) *ability the natural aptitudes and learned capabilities required to successfully complate a task.*

2.1.5 Bahasa

Bahasa ialah Kemampuan yang dimiliki manusia untuk berkomunikasi dengan manusia lainnya menggunakan tanda, misalnya kata dan gerakan. atau alat untuk berinteraksi dan berkomunikasi, dalam arti alat untuk menyampaikan pikiran, gagasan, konsep atau perasaan.

1. Jean Aitchison (2008:21) *“Language is patterned system of arbitrary sound signals, characterized by structure dependence, creativity, displacement, duality, and cultural transmission”*, artinya adalah bahasa merupakan sistem yang terbentuk dari isyarat suara yang telah disepakati,

.

yang ditandai dengan struktur yang saling tergantung, kreatifitas, penempatan, dualitas dan penyebaran budaya.

2. Menurut kamus besar bahasa Indonesia (tim penyusum Pustaka Phoenix 2009) Bahasa : sistem lambang bunyi yang dipakai oleh suatu masyarakat untuk berinteraksi.
3. Depdiknas, Bahasa pada hakikatnya adalah ucapan pikiran dan perasaan manusia secara teratur, yeng mempergunakan bunyi sebagai alatnya.
4. Keraf dan Smaraprahdipa (2005:1), Bahasa adalah alat komunikasi antara anggota masyarakat berupa simbol bunyi yang dihasilkan oleh alat ucap manusia, sistem komunikasi yang mempergunakan simbol – simbol vocal (bunyi ujaran) yang bersifat arbiter.
5. Owen Stiawan (2006), Bahasa dapat didefinisikan sebagai kode yang diterima secara sosial atau sistem konvensional untuk menyampaikan konsep melalui kegunaan simbol – simbol yang diatur oleh ketentuan.
6. Wibowo (2001:3), bahasa adalah sistem simbol bunyi yang bermakna dan berartikulasi (dihasilkan oleh alat ucap) yang bersifat arbriter dan konvensional yang dipakai oleh sekelompok manusia untuk melahirkan perasaan dan pikiran.

2.1.6 Berbahasa

1. Departemen Pendidikan Nasional dalam kamus besar bahasa Indonesia (2010:21), berbahasa adalah menggunakan bahasa, bahasa tidak hanya dipahami atau dimengerti oleh pemakai, tetapi juga harus dipahami oleh orang lain. jika ucapan salah dimengerti, tidak dapat dipahami
2. Menurut kamus besar bahasa Indonesia (tim penyusum Pustaka Phoenix 2009) Berbahasa : memakai (menggunakan) bahasa, sopan – santun; tahu adat.
3. APAARTI.COM (2019) Berbahasa memiliki 2 arti. Berbahasa adalah berasal dari kata bahasa. Berbahasa adalah sebuah homonim karena arti-artinya memiliki ejaan dan pelafalan yang sama tetapi maknanya berbeda. Berbahasa memiliki arti dalam kelas verba atas kata kerja sehingga

.

Berbahasa dapat menyatakan suatu tindakan, keberadaan, pengalaman atau pengertian dinamis lainnya.

2.1.7 Kemampuan berbahasa

1. Depdiknas (2005: 3) kemampuan berbahasa adalah : Sejauh mana seorang individu menguasai simbol dan arti bahasa.
2. Alwi Hasan, (2012) kemampuan berbahasa berarti : kemampuan seseorang menggunakan bahasa yang memadai dilihat dari sistem bahasa, antara lain mencakup sopan santun, dan memahami giliran berbicara.
2. Psychologymania.com, (2010) menuliskan kemampuan berbahasa, merupakan kesanggupan, kecakapan, kekayaan ucapan pikiran dan perasaan manusia melalui bunyi arbiter, digunakan untuk bekerjasama, berinteraksi, dan mengidentifikasikan diri dalam percakapan yang baik.
3. Sherly Octaviana Putri dalam skripsi faktor yang mempengaruhi kemampuan berbahasa Inggris mahasiswa pendidikan administrasi perkantoran, universitas Negeri Yogyakarta (2018), "pengertian kemampuan berbahasa adalah : kemampuan berbahasa merupakan kesanggupan, kematangan dan kecakapan seseorang dalam mendengarkan ujaran yang disampaikan lawan bicara, berbicara dengan lawan bicara, membaca pesan yang disampaikan dalam bentuk tulis, dan menulis pesan – pesan secara lisan maupun tulisan yang dapat bermanfaat bagi dirnya bahkan orang lain".

5 Soenardi (2011:8), kemampuan berbahasa yang baik menurut Soenardi terbagi menjadi empat jenis kemampuan antara lain :

1) Kemampuan menyimak : adalah kemampuan untuk memahami segala sesuatu yang diungkapkan orang lain secara lisan dalam bentuk kata kata lepas, wacana pendek lewat kalimat, atau wacana yang lebih panjang seperti paparan lisan, pidato, kuliah dan lain – lain.
2) Kemampuan membaca : adalah menunjuk pada kemampuan untuk memahami maksud dan pikiran orang yang diungkapkan secara tertulis

.

dalam bentuk, dicontohkan sebagai berikut : catatan singkat, artikel surat kabar, cerita pendek, novel, dan lain lain.

3) Kemampuan berbicara : adalah kemampuan untuk mengungkapkan pikiran dan isi hati seseorang melalui bunyi - bunyi bahasa dan kata kata yang dirangkai dalam susunan bahasa yang lebih lengkap seperti frasa, kalimat dan wacana lisan yang lebih panjang seperti cerita, pidato dan lain- lain.
4) Kemampuan Menulis : adalah kemampuan mengeluarkan dan mengekspresikan isi hati dalam bentuk tulisan. keterampilan menulis tidak langsung datang dengan sendirinya, tetapi harus melalui banyak latihan dan praktek secara teratur.

2.2 Kerangka Pikir

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, dimana peneliti meneliti tentang pengaruh Kemampuan berbahasa Mandarin terhadap, Mutu pelayanan di Sintesa Penisula hotel Manado. menurut Alwi Hasan, (2012), kemampuan berbahasa berarti : kemampuan seseorang menggunakan bahasa yang memadai dilihat dari sistem bahasa, antara lain mencakup sopan santun, dan memahami giliran berbicara. dapat diartikan bahwa para *Hotellier* memiliki kemampuan berbahasa Mandarin, kemampuan berbahasa Mandarin yang dimaksud disini adalah para *Hotellier* memiliki kemampuan berbahasa yang baik. menurut Soenardi (2011:8), kemampuan berbahasa yang baik terbagi menjadi empat jenis kemampuan antara lain berbicara, mendengar, menulis dan membaca dalam bahasa Mandarin, maka komunikasi yang baik antara para *Hotellier* dan wisatawan mancanegara asal Tiongkok akan tercipta sehingga mampu mempengaruhi Mutu pelayanan hotel di kota Manado. menurut Fandy Tjiptono, (2012) Mutu pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan, maka diasumsikan Kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier* memiliki pengaruh

.

terhadap mutu pelayanan dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan, menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (2016 : 284) yaitu Berwujud (*Tangibles)*, Empati *(Emphaty)*, Cepat tanggap *(Responsiveness)*, Keandalan *(Reliability)*, Kepastian *(Assurance)*.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat dikemukakan kerangka teoretik dengan gambar berikut :

Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka berpikir

Keterangan :

X = Kemampuan berbahasa Mandarin

Y = Mutu Pelayanan Hotel di Kota Manado

⟶ = Hubungan Parsial

.

2.3 Hasil Penelitian yang Relevan

1. "Persepsi Pentingnya Penguasaan Bahasa Mandarin sebagai penunjang Pelayanan bagi Staff *front office* di hotel Solo Paragon" Oleh Bakti Puspita (2012). Dalam penelitian ini peneliti memberikan kuesioner kepada staff front office tentang persepsi staff *front office* terhadap bahasa Mandarin, dan berdasarkan hasil pembahasan maka sebagian besar staff *front office* menggangap bahasa Mandarin sangat penting untuk dipelajari mengingat kesulitan yang dialami oleh para staff front office di hotel Solo Paragon saat berkomunikasi dengan wisatawan mancanegara asal Tiongkok dan sangat besarnya prospek bagi pekerja yang menguasai bahasa Mandarin.
2. "Pengaruh Desain Kerja dan Manajemen Teknologi Informasi terhadap Mutu Pelayanan Guru SMK negeri di wilayah Jakarta Utara". oleh Sopiah (2017). metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan teknik analisis jalur. populasi sebanyak 150 guru di sekolah menengah kejuruan di wilayah jakarta Utara, teknik pengambilan sampel dengan proposional random sampling. berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh desain pekerjaan pada mutu pelayanan dan ada pengaruh teknologi informasi manajemen terhadap mutu pelayanan. penelitian ini relevan karena menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang adalah salah satu variabel dalam penelitian ini bisa dipengaruhi oleh beberapa hal.
3. "Pengaruh motivasi kerja dan kemampuan kerja terhadap mutu pelayanan karyawan Bank Rakyat Indonesia Balikpapan". oleh Mukaromah (2016). hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengaruh motivasi kerja terhadap mutu pelayanan dengan nilai beta =0.393, t hitung> t tabel = 4.180>1.986 dan p = 0.000, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemampuan kerja terhadap mutu pelayanan dengan nilai beta=0.227, t hitung > t tabel= 2.416 > 1.986, dan p = 0.018, terdapat pengaruh signifikan antara motivasi kerja dan kemampuan kerja terhadap mutu pelayanan dengan F hitung > F tabel = 16.212 > 3.071,

.

R^2=0.261, dan p =0.000, dari penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan bisa dipengaruhi oleh berbagai variabel.

4. "Pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kualitas layanan pada KPKNL Palu". oleh Diah Pebriyanti (2017). metode penelitian ini menggunakan metode analisis linear berganda. berdasarkan hasil analisis data, maka persamaan regeresi yang didapat adalah Y = 0,068 + 0,152X1 + 0, 839X2. hasil pengujian hipotesis pertama bahwa variabel kompetensi dan motivasi secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.
5. Pengaruh kepemimpinan dan kinerja dosen terhadap Mutu pelayanan di Politeknik negeri Batam. oleh Shinta Wahyu Hati (2013). penelitian ini menunjukkan bahwa nilai R square adalah 0,681. menunjukkan nilai efektif kinerja kepemimpinan dan fakultas yang cukup baik, akan meningkatkan Mutu pelayanan di Politeknik 68,1%, temuan penelitian selanjutnya adalah kinerja karyawan berpengaruh dominan terhadap mutu pelayanan di Politeknik Batam sebesar 55,9%.

2.4 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ho : Tidak terdapat pengaruh dari Kemampuan berbahasa Mandarin dari para *Hotellier* terhadap Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel di Manado.

H_a : Terdapat pengaruh dari Kemampuan berbahasa Mandarin dari para *Hotellier* terhadap Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado.

.

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan waktu Penelitian

Penelitian bertempat Sintensa Peninsula hotel Manado, penelitian dilakukan selama bulan Januari sampai Juni 2019.

3.2 Jenis dan metode penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif, karena variabel yang akan diteliti adalah pengaruh dari satu variabel terhadap variabel lainnya. penelitian ini memiliki 2 variabel yaitu, variabel independen / variabel yang mempengaruhi dan variabel dependen / variabel yang dipengaruhi. penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier* sebagai variabel bebas (independen) terhadap Mutu Pelayanan hotel di kota Manado sebagai variabel terikat (dependen).

Sugiono (2017:8) metode penelitian kuantitatif adalah ; Metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sugiono (2016:21) metode penelitian asosiatif : merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih.

3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data

Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penellitian ini, maka peneliti menggunakan jenis data yaitu :

1. Data Primer

   Hasil Survei dengan kuisioner terhadap 100 wisatawan mancangera asal Tiongkok untuk mengukur mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado.

.

2. Data Sekunder

Data jumlah kunjungan wisatawan mancanegara Tiongkok dari Badan Pusat Statistik Sulut, data jumlah kunjungan wisatawan mancanegara asal Tiongkok dari Dinas Pariwisata kota Manado, data tingkat kunjungan wisatawan mancanegara asal Tiongkok di Sintesa Peninsula hotel Manado, selama bulam April, Mei, Juni, buku buku referensi yaitu : Kualitas pelayanan, mewujudkan pelayanan prima, kamus besar bahasa Indonesia, kemampuan berbahasa dan melalui internet.

3.3.2 Metode pengumpulan data

Kuisinoner

Pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan Kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier* terhadap Mutu pelayan di Sintesa Peninsula hotel Manado beserta indikator-indikatornya. Kuisioner dibagikan kepada wisatawan mancanegara asal Tiongkok, yang menginap di Sintesa Peninsula hotel Manado.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah wisatawan asal Tiongkok yang menginap Sintesa Peninsula hotel Manado disenpanjang bulan April, Mei, Juni 2019 yaitu sebanyak 2.464.

3.4.2 Sampel

Penelitian ini menggunakan *non probability sampling*. menurut Sugiono (2016:82) *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. teknik ini meliputi, sampling sistematis, kuota aksidental, *purposive*, jenuh, *snowball*. dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sugiono (2016:82), *purposive sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. alasan menggunakan teknik *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel yang tinggal tetap, karena wisatawan mancanegara asal Tiongkok

.

hanya sementara tinggal di hotel Peninsula Manado, keterbatasan dalam pengumpulan sampel, dan batasan dari pihak hotel saat menjalankan kuisooner dengan alasan demi kenyamanan wisatawan mancanegara asal Tiongkok sebagai tamu hotel.

3.5 Definisi operasional variabel dan indikator penelitian

3.5.1 Definisi Operasional Variabel Kemampuan berbahasa Mandarin (X)

Kemampuan berbahasa Mandarin adalah kemampuan berbahasa merupakan kesanggupan, kematangan dan kecakapan seseorang dalam mendengarkan ujaran yang disampaikan lawan bicara, berbicara dengan lawan bicara, membaca pesan yang disampaikan dalam bentuk tulis, dan menulis pesan – pesan secara lisan maupun tulisan, para *Hotellier* diharapkan memiliki kemampuan bahasa Mandarin, kemampuan berbahasa Mandarin yang dimaksud disini adalah para *Hotellier* memiliki kemampuan bahasa Mandarin sebagai komunikasi, dan suatu proses dimana para pelakunya menciptakan berbagai informasi satu dengan yang lain agar mendapat pengertian bersama.

Kemampuan berbahasa dikembangkan pada indikator-indikator sebagai berikut :

1. Kemampuan menyimak/mendengar : adalah kemampuan untuk memahami segala sesuatu yang diungkapkan orang lain secara lisan dalam bentuk kata kata lepas, wacana pendek lewat kalimat, atau wacana yang lebih panjang seperti paparan lisan, pidato, kuliah dan lain – lain.
2. Kemampuan membaca : adalah menunjuk pada kemampuan untuk memahami maksud dan pikiran orang yang diungkapkan secara tertulis dalam bentuk, dicontohkan sebagai berikut : catatan singkat, artikel surat kabar, cerita pendek, novel, dan lain lain.
3. Kemampuan berbicara : adalah kemampuan untuk mengungkapkan pikiran dan isi hati seseorang melalui bunyi - bunyi bahasa dan kata kata yang dirangkai dalam susunan bahasa yang lebih lengkap seperti frasa, kalimat dan wacana lisan yang lebih panjang seperti cerita, pidato dan lain- lain.
4. Kemampuan Menulis : adalah kemampuan mengeluarkan dan mengekspresikan isi hati dalam bentuk tulisan.

.

Dari butiran – butiran pernyataan tersebut dihimpun dalam paket instrumen penelitian berupa kuisioner yang disusun dalam bentuk skala likert dengan alternative jawaban yakni : ‘A’ Sangat Setuju (SS), ‘B’ Setuju (S), ‘C’ Kurang Setuju, ‘D’ Tidak Setuju (TS), ‘E’ Sangat Tidak Setuju (STS).

3.5.2 Definisi Operasional Variabel Y

Mutu pelayanan hotel (Y),‘ mutu pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. .

Mutu Pelayanan dikembangkan pada indikator-indikator sebagai berikut :

1) Berwujud (*Tangibles)*, yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.
2) Empati *(Emphaty)*, yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para konsumen.
3) Cepat tanggap *(Responsiveness)*, yaitu kemamuan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesiapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.
4). Keandalan *(Reliability)*, yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. contoh dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik, kemampaun pegawai dalam menangani kebutuhan

.

konsumen dangan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.

5) Kepastian *(Assurance)*, yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang dikemukakan kepada konsumen. contoh dalam hal ini antara lain, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang cukup baik.

Dari butiran – butiran pernyataan tersebut dihimpun dalam paket instrumen penelitian berupa kuisioner yang disusun dalam bentuk skala Likert dengan alternative jawaban yakni : 'A' Sangat Setuju (SS), 'B' Setuju (S), 'C' Kurang Setuju, 'D' Tidak Setuju (TS), 'E' Sangat Tidak Setuju (STS).

3.6 Analisis Data

Untuk menganalisis pengaruh variabel Kemampuan berbahasa Mandarin dari para *Hotellier* (X) terhadap Mutu pelayanan hotel (Y) digunakan analisis regresi sederhana. Semua perhitungan analisis kuantitatif yang digunakan diselesaikan dengan bantuan program SPSS. Teknik analisis tersebut sebagai berikut :

3.6.1 Statistik Deskriptif

Menghitung serta menggambarkan penyebaran semua jawaban responden dalam angket penelitian berdasarkan variabel penelitian serta mengetahui seberapa baik penyebaran data X dan Y berdasarkan hasil penelitian dengan menghitung nilai *Central tendency.*

3.6.2 Total skor

Mengitung semua jawaban responden dalam angket penelitian serta mengetahui seberapa baik tanggapan responden terhadap instrumen yang dijalankan. total skor juga bisa menggambarkan seberapa baik variabel penelitian yang sedang terjadi terhadap fenomena yang sedang diteliti. Biasanya untuk mengukur total skor dengan menggunakan ukuran *quartil* dan rumus prosentase sebagai berikut :

.

$$\text{TOTAL SKOR} \;=\; \frac{\text{n}}{N} X \;100\%$$

Keterangan :

N : Total nilai jawaban kuisioner masing-masing variabel jumlah sampel

n : Nilai jawaban kuisioner masing-masing variabel jumlah sampel

3.6.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Sebelum kuisioner disebarkan ke responden, perlu diuji dulu validitas dan reliabilitasnya. uji coba dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 30 orang responden. validitas data merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kehandalan suatu instrumen. Instrumen yang sah memiliki validitas tinggi. instrumen dikatakan sah apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat, tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran validitas yang dimaksud. langkah kerja untuk mengetahui valid tidaknya instrumen, adalah (a) menyebarkan instrumen yang akan diuji validitasnya kepada narasumber yang bukan narasumber sesungguhnya, (b) mengumpulkan data hasil uji coba instrumen, (c) memeriksa kelengkapan data, (d) membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada butir yang diperoleh, untuk mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjurnya, (e) menghitung koefisien validitas dengan menggunakan koefisien korelasi *product moment* untuk setiap butir, dan (f) membandingkan nilai hitung dengan nilai tabel. Jika *r* hitung > atau = *r* table maka butir dikatakan valid. Jika *r* Rumus Product Moment :

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2 (N\sum Y^2 - \sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} : *r hitung*

N : banyak responden

X : Skor –skor pada item ke -i

Y : Jumlah skor yang diperoleh tiap responden

.

Adapun uji validitas untuk mengetahui besarnya hubungan antara item butir pernyataan dengan total item pernyataan untuk masing-masing variabel, yaitu Penguasaan bahasa Mandarin (X) dan Mutu pelayanan hotel (Y) adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas kemampuan berbahasa Mandarin (X)

Untuk jelasnya Penguasaan bahasa Mandarin (X) dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir pernyataan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Uji validitas variabel kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier* (X)

No	Daftar Pernyataan	Stat. Produk Moment (r)	Validitas	N	Keterangan
1	JAWABAN PERNYATAAN 1	0.361	.876**	30	VALID
2	JAWABAN PERNYATAAN 2	0.361	.824**	30	VALID
3	JAWABAN PERNYATAAN 3	0.361	.938**	30	VALID
4	JAWABAN PERNYATAAN 4	0.361	.966**	30	VALID
5	JAWABAN PERNYATAAN 5	0.361	.977**	30	VALID
6	JAWABAN PERNYATAAN 6	0.361	.953**	30	VALID
7	JAWABAN PERNYATAAN 7	0.361	.922**	30	VALID
8	JAWABAN PERNYATAAN 8	0.361	.922**	30	VALID
9	JAWABAN PERNYATAAN 9	0.361	.894**	30	VALID
10	JAWABAN PERNYATAAN 10	0.361	.895**	30	VALID

Sumber: hasil pengolahan SPSS 2019

Untuk mengukur nilai validitas kemampuan berbahasa Mandarin (X) ditentukan dengan melihat nilai $\alpha = 0,05$ dengan jumlah responden 30 sehingga nilai $r_{(0,05,30)}$ pada *Table Product Moment* dan di dapat nilai r= 0,361. jika hasil validitas berada di atas 0,361 maka dianggap butir pertanyaan atau instrumen tersebut sudah valid. hasil analsis validitas untuk semua instrumen pada variabel kemampuan berbahasa Mandarin (X) semuanya valid karena semua instrumen diatas r=0,361. sehingga variabel kemampuan berbahasa Mandarin (X) sudah layak untuk dijadikan variabel penelitian.

2. Uji validitas variabel Mutu pelayanan hotel (Y)

Untuk jelasnya validitas variabel Mutu pelayanan hotel (Y) dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir pernyataan sebagai berikut :

.

Tabel 3.2
Uji validitas variabel Mutu pelayanan hotel (Y)

No		Stat. Produk Moment (r)	Validitas	N	Keterangan
1	JAWABAN PERNYATAAN 1	0.361	.833**	30	VALID
2	JAWABAN PERNYATAAN 2	0.361	.970**	30	VALID
3	JAWABAN PERNYATAAN 3	0.361	.914**	30	VALID
4	JAWABAN PERNYATAAN 4	0.361	.772**	30	VALID
5	JAWABAN PERNYATAAN 5	0.361	.877**	30	VALID
6	JAWABAN PERNYATAAN 6	0.361	.899**	30	VALID
7	JAWABAN PERNYATAAN 7	0.361	.756**	30	VALID
8	JAWABAN PERNYATAAN 8	0.361	.828**	30	VALID
9	JAWABAN PERNYATAAN 9	0.361	.656**	30	VALID
10	JAWABAN PERNYATAAN 10	0.361	.616**	30	VALID

Sumber : hasil pengolahan data SPSS 2019

Berdasarkan tabel 3.2, untuk mengukur nilai validitas instrumen Mutu pelayanan hotel (Y) ditentukan dengan melihat nilai α = 0,05 dengan jumlah responden 30 responden sehingga nilai r ($_{0,05,30}$) pada *Table Product Moment* dan di dapat nilai r= 0,361. jika hasil validitas berada di atas 0,361 maka dianggap butir pertanyaan atau instrumen sudah valid. hasil analsis validitas untuk ke sepuluh instumen pada variabel Mutu pelayanan hotel (Y) memperoleh nilai diatas r=0,361 sehingga variabel Mutu pelayanan hotel (Y) sudah layak untuk dijadikan variabel penelitian.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. instrumen dinyatakan reliabel, apabila instrumen tersebut digunakan untuk mengukur objek/subjek yang sama oleh orang yang sama atau berbeda dalam waktu yang berbeda, akan menghasilkan data yang relative sama. (Sugiyono 2016:182). Suatu instrumen dinyatakan reliabel bila koefisien reabilitas minimal 0.6 (Sugiyono 2016 : 220).
Reliabilitas merupakan tingkat kemantapan suatu alat ukur. Suatu alat ukur dikatakan mantap bila dalam mengukur sesuatu berulang kali, alat ukur tersebut memberikan hasil yang sama. tentu saja dengan syarat bahwa kondisi saat

.

pengukuran tidak berubah. reliabilitas berarti dapat diandalkan *(dependability)* dan hasilnya dapat diramalkan *(predictability). r*eliabilitas menunjukkan tingkat ketepatan. apabila ingin menguji ketepatan suatu hasil pengukuran, maka ukuran yang diperoleh merupakan ukuran yang benar dari sesuatu yang ingin diukur.

Uji reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan koefisien α *(alpha) Cronbach.* instrumen (kuisioner) penelitian dikatakan memiliki reliabilitas yang sedang apabila nilai α dari *Cronbach's* antara 0,5 sampai 0,6.

$$\boldsymbol{r\alpha = \frac{k.r}{1 + (k-1)r}}$$

Keterangan:

α = Keandalan *alpha Cronbach*

r = Rata-rata korelasi diantara butir pertanyaan

k = Jumlah butir pertanyaan dalam skala

Uji validitas kuisioner dilihat dari nilai koefisien korelasi *Pearson product moment,* dan instrumen penelitian dikatakan valid, bila koefisien korelasinya 0.30. Reliabilitas alat ukur dilihat dari nilai koefisien α *(alpha) Cronbach*, dan instrumen dianggap reliabel apabila nilai koefisien α *Cronbach* lebih besar 0,6.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah pernyataan yang digunakan sebagai pengukuran setiap variabel baik variabel Kemampuan berbahasa Mandarin (X) dan Mutu pelayanan hotel (Y) dengan menggunakan metode *Cronbach's alpha* dan dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Uji Reliabilitas Variabel Kemampuan berbahasa Mandarin (X)

Uji reliabilitas dari variabel Kemampuan berbahasa Mandarin (X) dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 3.3

Reliabilitas Kemampuan berbahasa Mandarin (X)

Cronbach's Alpha	N of Items
,977	10

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 2019

.

Dari tabel 3.3 diatas, dapat dijelaskan bahwa instrumen atau pernyataan dari setiap variabel memiliki koefisien keandalan atau masuk akal untuk dijadikan alat pengukuran dalam penelitian. dimana kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai alpha > 0,6. dalam tabel tersebut menunjukan bahwa koefisien reliabilitas untuk variabel penguasaan bahasa Mandarin (X) lebih besar dari 0,6 yaitu ,977 dan ini mengartikan instrumen penelitian variabel penguasaan bahasa Mandarin (X) dinyatakan reliabel.

2. Uji Reliabilitas Mutu Pelayanan Hotel (Y)

Uji reliabilitas variabel Mutu pelayanan hotel (Y) dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 3.4

Reliabilitas Mutu pelayanan hotel (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
,937	10

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPPS 2019

Dari tabel 3.4 diatas dapat dijelaskan bahwa instrumen atau pernyataan dari setiap variabel memiliki koefisien keandalan atau masuk akal untuk dijadikan alat pengukuran dalam penelitian. dimana kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai alpha > 0,6. dalam tabel 3.4 tersebut menunjukan bahwa koefisien reliabilitas untuk variabel Mutu pelayanan hotel (Y) lebih besar dari 0,6 yaitu ,937 dan ini mengartikan instrumen penelitian variabel Mutu pelayanan hotel (Y) dinyatakan reliabel.

3.6.4 Analisis Korelasi

Untuk mengetahui besarnya derajat hubungan antara variabel bebas yaitu Kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier* (X) terhadap variabel terikat yaitu Mutu pelayanan hotel di Sintesa Peninsula hotel Manado (Y) digunakan analisis korelasi sederhana dan analisa korelasi berganda sebagai berikut :

.

Untuk mengetahui besarnya derajat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat secara korelasi sederhana digunakan analisis korelasi dengan mengikuti formula *Pearson.*

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

Kriteria yang digunakan untuk menentukan tinggi rendahnya hubungan yang terjadi antara variabel sebagai berikut.

Tabel 3.5

Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi

Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 - 1,00	Sangat Kuat
0,60 - 0,79	Kuat
0,40 - 0,59	Cukup
0,20 - 0,39	Rendah
0,00 - 0,19	Sangat rendah

Sumber: Metodologi Penelitian Bisnis oleh Sugiono, 2016

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui variasi hubungan variabel terikat yang disebabkan oleh variabel bebas dengan rumus sebagai berikut :

$$D = R^2 \, . \, 100 \, \%$$

Dimana :

D = Koefisien determinasi

R = Koefisien korelasi multiple

.

3.6.5 Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. rumus regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$\mathbf{Y' = a + bX}$$

Dimana :

Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3.6.6 Pengujian Hipotesis

Uji F dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. tingkat signifikansi yang digunakan adalah sebesar 5%, dengan derajat kebebasan df = (n-k-1), dimana (n) adalah jumlah observasi dan (k) adalah jumlah variabel bebas.

Hipotesis 1 :

Ho: $\beta_1,\beta_2 \leq 0$ (Penguasaan bahasa Mandarin dari para *Hotellier* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado)

H_a: $\beta_1,\beta_2 > 0$ (Penguasaan bahasa Mandarin dari para *Hotellier* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado)

.

Untuk menguji hipotesis digunakan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{SSr/k}{SSe\ /(n-k-1)} = \frac{R^2/\mathrm{k}}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Dimana:

SSr = Σ (Yi - Yi)^2 jumlah kuadrat regresi

SSe = (Σ Yi - Yi)^2 jumlah kuadrat *error* (residual)

R^2 = Koefisien determinan

n = Jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas

Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak, tapi jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima artinya bahwa X berpengaruh terhadap Y. analisa ini digunakan untuk membandingkan dan menguji apakah variabel bebas X (Indpendent) dapat mempengaruhi variabel tidak bebas Y (Dependent).

.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah singkat hotel Peninsula Manado



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 Bpk. 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 di beli oleh bapak Johnny Widjaja dan Ibu Martina Widjaja, sebagai lokasi untuk di dirikannya Sintesa Peninsula hotel. setelah resmi di beli, barulah Sintesa Peninsula hotel berdiri, dan di resmikan pada tanggal 31 Desember 2008, yang di resmikan langsung oleh Presiden ke-6 Bapak Susilo Bambang Yudhoyono. Setelah di resmikan, barulah Sintesa Peninsula hotel di operasikan sampai saat ini. hotel Sintesa Peninsula terletak di kawasan jantung

.

kota Manado, yakni di jalan Jend. Sudirman No. 1, Gunung Wenang kel. Pinaesaan Kec. Wenang, Kota Manado, Provinsi. Sulawesi Utara.

4.1.2 Lokasi Hotel



Alamat : Jl. Jend.Sudirman No. 1, Gunung Wenang kel. Pinaesaan Kec. Wenang, Kota Manado, Prov. Sulawesi Utara.

Phone : 0431 855 008

Fax : 0431 855 101

Website : www.sintesapeninsulahotel.com

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi:

A hospitality brand that people preferred and trust

Misi:

- *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 environment.*

4.1.4 Sumber Daya Perusahaan

Fasilitas Hotel

Accomodation

- *Room*

Hotel Sintesa Peninsula Manado memiliki kamar berjumlah 150 kamar yang luas, modern dan indah yang dirancang khusus demi kenyamanan para tamu.

Dining and entertainment

- *Gardenia Restaurant*
- *Orchid Lounge*
- *Club Deluxe Karouke*

Recreation

- *Swimming Pool*
- *Fitness Centre*
- *Fuji SPA*
- *Steiner Salon*

Meeting Room

- *Lotus grand ballroom*
- *Jasmine*
- *Alamanda*
- *Frangipani*
- *Heliconia*
- *Tulip*
- *Hibiscus*
- *Bougeainvillea*

.

Tabel 4.1 Harga Kamar

Tipe Kamar	Ukuran Kamar	Ukuran Bed	*Room Rate*
Superior King Superior Twin	45 m^2	200 x 200 cm 120 x 200 cm	Rp. 2.000.000*/nett/room/night*
Studio	65 m^2	200 x 200 cm	Rp. 2.600.000*/nett/room/night*
Corner Suite	70 m^2	200 x 200 cm	Rp. 3.200.000*/nett/room/night*
Deluxe Suite	70 m^2	200 x 200 cm	Rp. 3.950.000*/nett/room/night*
Sintesa Suite	115 m^2	200 x 200 cm	Rp. 6.700.000*/nett/room/night*
President Suite	150 m^2	120 x 200 cm	Rp.13.500.000*/nett/room/night*
- Extra Bed			Rp. 415.000/*net*

Sumber: Front Office Sintesa Peninsula Hotel Manado

Tabel 4.2 Jumlah Kamar

No	*Room Type*	*Floor*	Jumlah Kamar
1.	Superior	301, 303, 304, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 320. 501, 503, 504, 507, 508, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 515, 516, 517, 520. 601, 603, 604, 607, 608, 609, 610, 611, 612, 613, 614, 615, 616, 617, 620. 701, 703, 704, 707, 708, 709, 710, 711, 712, 713, 714, 715, 716, 717, 720. 801, 803, 804, 807, 808, 809, 810, 811, 812, 813, 814, 815, 816, 817, 820. 901, 903, 907, 908, 909, 910, 911, 912, 913, 914, 915, 916, 917, 920. 1001, 1003, 1007, 1008, 1009, 1010, 1011, 1012, 1013, 1014, 1015, 1016, 1017, 1020. 1116, 1117, 1120.	106
2.	*Studio*	321, 521, 621, 721, 821, 921, 1021, 1121.	8
3.	*Corner*	305, 306, 318, 319. 505, 506, 518, 519. 605, 606, 618, 619. 705, 706, 718, 719. 818, 819. 906, 918, 919. 1006, 1018, 1019. 1118, 1119.	26
4.	*Deluxe*	302, 502, 602, 702, 802, 902, 1002, 1102.	7
5.	*Suite*	905, 1005.	2
6.	*President*	805.	1
Total			150

.

4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Sintesa Peninsula hotel Manado

4.2 Hasil Analisis

4.2.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini dilaksanakan di Sintesa Peninsula hotel Manado, dengan sampel wisatawan mancanegara asal Tiongkok. berdasarkan data yang diperoleh, maka berikut ini akan menguraikan gambaran umum responden penelitian. responden berjumlah 100 responden yang terbagi dalam berbagai kelompok kerja, seperti komposisi responden berdasarkan jenis kelamin, dan komposisi responden berdasarkan usia, komposisi responden berdasarkan pekerjaan yang dapat dilihat sebagai berikut :

.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Penelitian ini mengelompokkan wisatawan mancanegara asal Tiongkok berdasarkan jenis kelamin menjadi dua yaitu: wisatawan berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. dari hasil kuisioner yang disebarkan ditemukan bahwa wisatawan perempuan lebih dominan dibandingkan dengan wisatawan laki-laki. dari hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa wisatawan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 58 orang dengan tingkat persentase 58% dan Wisatawan laki-laki sebanyak 42 orang dengan tingkat persentase 42%. Adapun jumlah Wisatawan mancanegara asal Tiongkok dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.5

Jumlah wisatawan berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Perempuan	58	58
2	Laki-Laki	42	42
	Jumlah	100	100

Sumber : data primer diolah tahun 2019

2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa wisatawan mancanegara asal Tiongkok yang menginap di Sintesa Peninsula hotel Manado, yang mengisi kuisioner sebanyak 100 orang adalah mereka yang berada pada range usia 16 -25 tahun yaitu sebanyak 31 orang dengan tingkat persentase 31%, mereka yang berada pada rage usia 25 - 35 tahun sebanyak 52 orang terbanyak dengan tingkat persentase 52%, selanjutnya usia >36 tahun sebanyak 17 orang dengan tingkat persentase 17%. dimana jumlah wisatawan mancanegara asal Tiongkok berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

.

Tabel 4.6

Jumlah Wisatawan Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	16 – 25 Tahun	31	31
2	25 - 35 Tahun	52	52
3	>36 Tahun	17	17
	Jumlah	100	100

Sumber : data primer diolah tahun 2019

3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa wisatawan mancanegara asal Tiongkok yang menginap di Sintesa Peninsula hotel Manado, yang mengisi kuisioner sebanyak 100 orang adalah mereka yang bekerja sebagai pekerja industri rumah tangga *(home industry)* sebanyak 44 orang terbanyak, dengan tingkat presentase 44%, pekerja diperusahaan swasta sebanyak 20 orang, dengan tingkat presentase 20%, Mahasiswa 4 orang dengan tingkat presentase 4%, Manajer 2 orang dengan tingkat presentasi 2%, Desainer 2 orang dengan tingkat presentasi 2%, dan lain lain sebanyak 28 orang dengan tingkat presentase 28%. dimana jumlah wisatawan mancanegara asal Tiongkok berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7

Jumlah wisatawan berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Pekerja Industri Rumah tangga *(home industry)*	44	44
2	Karyawan swasta	20	20
3	Mahasiswa	4	4
4	Manajer	2	2
5	Desainer	2	2
6	Lain lain	28	28
	Jumlah	100	100

Sumber : data primer diolah tahun 2019

.

4.2.2 Hasil analisis deskriptif statistik

Hasil analisis deskriptif statistik untuk melihat proses penyebaran data berdasarkan ukuran gejala pusat dari variabel Penguasaan bahasa Mandarin para *Hotellier* (X) dan Mutu Pelayanan Hotel (Y) dari jawaban kuisioner responden. sebelum melakukan analisis maka terlebih dahulu variabel-variabel penelitian dideskripsikan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel. data yang dikumpulkan dari 100 responden ditabulasi menurut variabel penelitian dan dideskripsikan dengan bantuan fasilitas SPSS 17. Hasil analisis deskriptif disajikan pada tabel berikut

Tabel 4.8
Deskripsi variabel penelitian
Kemampuan berbahasa Mandarin (X) dan Mutu pelayanan hotel (Y)

((Kemampuan berbahasa Mandarin Para Hotellier)			*Y (Mutu Pelayanan Hotel di kota Manado*	
Mean	21,59		Mean	25,13
Standard Error	0,626856032		Standard Error	0,562220525
Median	20		Median	23,5
Mode	20		Mode	22
Standard Deviation	6,26856032		Standard Deviation	5,622205254
Sample Variance	39,29484848		Sample Variance	31,60919192
Kurtosis	3,355945404		Kurtosis	3,400417946
Skewness	1,35193707		Skewness	1,800069495
Range	38		Range	32
Minimum	10		Minimum	16
Maximum	48		Maximum	48
Sum	2159		Sum	2513
Count	100		Count	100
Largest(1)	48		Largest(1)	48
Smallest(1)	10		Smallest(1)	16
Confidence Level(95,0%)	1,243818365		Confidence Level(95,0%)	1,115567497

Sumber: Hasil olahan data kuisioner 2019

berdasarkan tabel 4.8 Untuk penjelasan deskriptif statistic penelitian mengenai variabel penguasaan bahasa Mandarin dan variabel mutu pelayanan hotel dapat dijelaskan sebagai berikut :

.

1. Deskripsi variabel Penguasaan bahasa Mandarin (X)

Dari analisis deskriptif statistik yang telah dilakukan maka didapatkan nilai range atau jarak data maximum dikurangi data minimum sebesar 38, nilai maximum atau nilai tertinggi sebesar 48 dan nilai minimum atau nilai terendah 10, Sum atau total skor sebesar 2159 (hasil hitung excel untuk semua jawaban responden), nilai mean atau rata-rata dari variabel kemampuan berbahasa Mandarin sebesar 21,59 dengan standar eror dari mean 0,626856032, mode atau modus dari data sebesar 20, serta nilai sampel variance atau varian data yang didapat dari kelipatan standar deviasi sebesar 39,29484848 hal ini menggambarkan bahwa kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier* memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada tabel 4.8 juga diperoleh nilai skewness atau ukuran distribusi data 1,35193707, serta nilai kurtosis 3,355945404 hal ini menggambarkan bahwa variabel kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier* terdistribusi normal dengan standard deviation 6,26856032 dengan kata lain, kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier* terdistribusi dengan baik.

2. Mutu Pelayanan Hotel (Y)

Dari analisis deskriptif statistic yang telah dilakukan maka didapatkan nilai range atau jarak data maximum dikurangi data minimum sebesar 32, nilai maximum atau nilai tertinggi adalah 48 dan nilai minimum atau nilai terendah adalah 16, sum atau total skor sebesar 2513 (hasil hitung excel untuk semua jawaban responden) , nilai mean atau rata-rata dari variabel Mutu pelayanan hotel sebesar 25,13 dengan sandar eror dari mean 0,562220525 , mode atau modus dari data sebesar 22, serta nilai sampel variance atau varian data yang didapat dari kelipatan standar deviasi sebesar 31,60919192 . hal ini menggambarkan bahwa Mutu pelayanan hotel di Sintesa Peninsula hotel Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada tabel 4.8 juga diperoleh nilai skewness 1,800069495.serta nilai kurtosis 3,400417946 yang mengkarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi

.

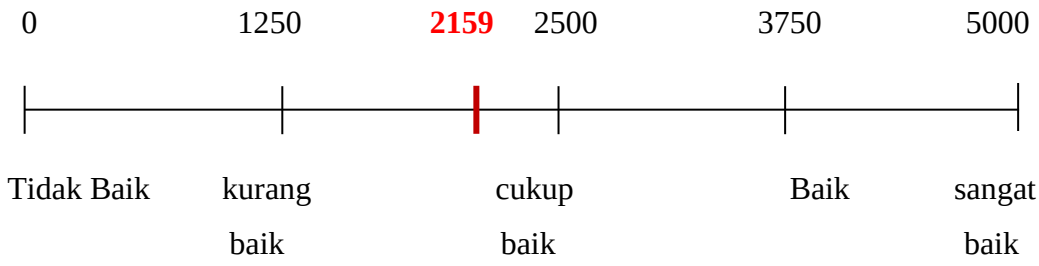
mutu pelayanan hotel Sintesa Peninsula Manado disekitar nilai median atau titik tengah sebesar 23,5 . hal ini menggambarkan bahwa variabel mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado terdistribusi normal dengan standard deviation 5,622205254 . dengan kata lain, Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado terdistribusi dengan baik.

4.2.3 Total Skor

1. Total skor kemampuan berbahasa Mandarin (X)

Instrumen penelitian untuk variabel kemampuan berbahasa Mandarin sebanyak 10 pernyataan dengan 5 opsi yang diberikan skor 1 – 5, dan jumlah responden sebanyak 100 orang. jumlah skor kriterium (bila setiap item mendapat skor tertinggi) =5 x 10 x 100 = 5000. untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 10 dan jumlah responden = 100.

Jumlah skor hasil jawaban responden untuk variabel kemampuan berbahasa Mandarin (X) dari 100 responden pengumpulan data = 2159. dengan demikian kemampuan berbahasa Mandarin menurut persepsi 100 responden itu = 2159 : 5000 x 100 = 43.18 % berdasarkan jawaban responden . hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



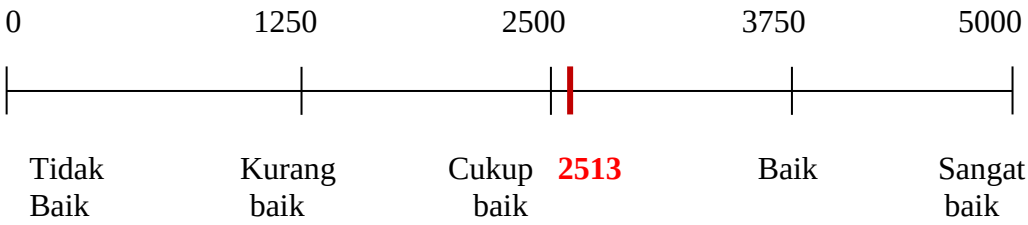
Total skor untuk variabel kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier* (X) berjumlah = 2159 termasuk dalam kategori interval " cukup baik". dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 43.18% hal ini masih perlu ditingkatkan kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier*, dengan cara mempelajari bahasa Mandarin, mengikuti kursus dan mengadakan pelatihan (*training*) untuk para *Hotellier* langsung ke Tiongkok, diadakan Mandarin day di hotel, kemudian Institusi yang bergerak di bidang Perhotelan mempersiapkan para mahasiswa dengan kemampuan berbahasa Mandarin.

.

2. Total Skor Mutu Pelayanan Hotel (Y)

Instrumen penelitian untuk variabel Mutu pelayanan hotel sebanyak 10 pernyataan dengan 5 opsi yang diberikan skor 1 – 5, dan jumlah responden sebanyak 100 orang. Jumlah skor kriterium (bila setiap item mendapat skor tertinggi) =5 x 10 x 100 = 5000. Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 10 dan jumlah responden = 100.

Jumlah skor hasil jawaban responden untuk variabel mutu pelayanan hotel dari 100 responden berjumlah = 2513. dengan demikian mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado menurut persepsi 100 responden itu = 2513 : 5000 x 100 = 50.26 % berdasarkan jawaban responden . hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori penyebaran data dalam bentuk empat bagian yang sama (kwartil) sebagai berikut:



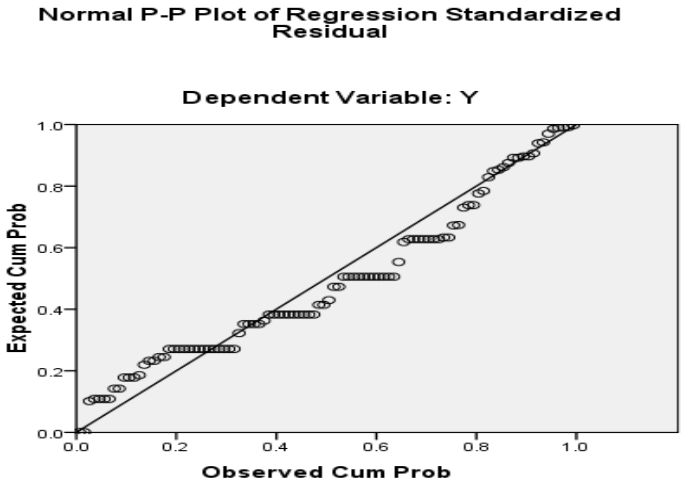
Total skor untuk variabel Mutu pelayanan hotel (Y) berjumlah : 2514 termasuk dalam kategori interval " cukup baik" mendekati baik. dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 50.26% hal ini menunjukkan bahwa Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado masih cukup baik.

4.2.4 Pengujian Normalitas dan Heteroskedastisitas

Berikut ini adalah pengujian normalitas dan heteroskedastisitas dari variabel penelitian Penguasaan bahasa Mandarin (X) dan Mutu pelayanan (Y) dapat ditunjukkan pada gambar dibawah ini :

.

1. Uji Normalitas Output



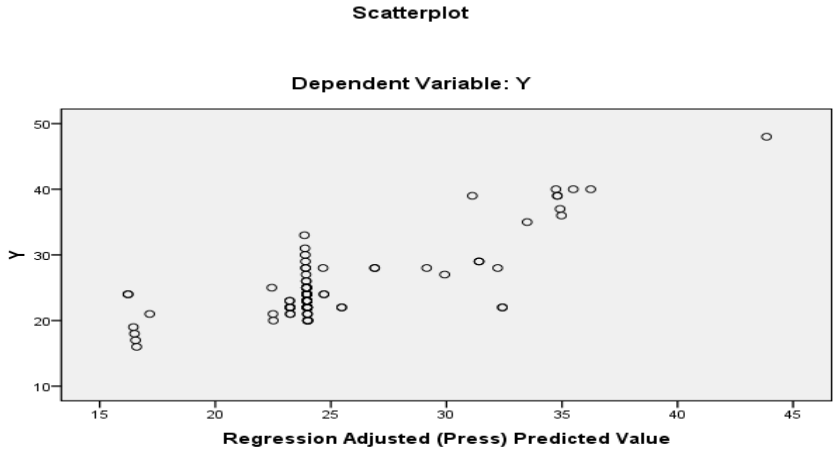
Gambar 4.3 Normal P-P Plot
Sumber: hasil olah SPSS 2019

Untuk melihat apakah data tersebut terdistribusi dengan normal, maka dapat dilakukan uji dengan melihat sebaran data yang mengikuti garis diagonal. dalam gambar 4.3 terlihat bahwa sebaran data dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan dalam memenuhi uji normalitas, dimana dalam gambar terlihat sebaran data telah mengikuti garis diagonal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Salah satu asumsi model regresi adalah heteroskedastisitas dimana model ini istilah error tidak semuanya memiliki varians yang sama. Pada gambar 4.3 ditunjukkan hasil uji heteroskedastisitas.

.



Gambar 4.4 *Scatterplot*
Sumber: hasil olah SPSS 2019

Gambar 4.4 menunjukkan bahwa pola titik-titik tersebut menyebar dan tidak menciptakan pola yang jelas, dan titik-titik tersebut menyebar di atas dan di bawah 0 (nol) pada sumbu Y, sehingga ini membuktikan bahwa model bebas dari heteroskedastisitas menyebar secara merata.

4.2.5 Hasil Analisis Korelasi dan Regresi

Analisis korelasi digunakan untuk mencari tahu apakah ada hubungan antar variabel, sedangkan analisis regresi adalah analisis yang digunakan untuk mencari apakah ada pengaruh antar variabel. penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 100 wisatawan mancanegara asal Tiongkok. kemudian setelah data diperoleh, data tersebut ditabulasi menurut variabel penelitian. Data yang terkelompok menurut variabel tersebut dianalisis dengan bantuan Aplikasi SPSS.

.

Hasil analisis antar variabel Kemampuan berbahasa Mandarin (X) dan Mutu pelayanan hotel (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

1. Hasil Analisis Korelasi

Tabel 4.9
Hasil korelasi variabel kemampuan berbahasa Mandarin (X) terhadap Mutu Pelayanan hotel (Y)

Correlations

		Y	X
Pearson Correlation	Y	1,000	,824
	X	,824	1,000
Sig. (1-tailed)	Y	.	,000
	X	,000	.
N	Y	100	100
	X	100	100

Sumber: hasil pengolahan data SPSS 2019

Tabel 4.9 menjelaskan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel Kemampuan berbahasa Mandarin dan Mutu pelayanan hotel menunjukan nilai koefisien korelasi R dari kemampuan berbahasa Mandarin (X) dan kinerja Mutu pelayanan (Y) sebesar ,824 jadi dapat dikatakan bahwa hubungan antara variabel kemampuan berbahasa Mandarin (X) dan Mutu pelayanan hotel (Y) memiliki hubungan yang sangat kuat.

2. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Hasil analisis regresi dan penjelasan dari variabel Kemampuan berbahasa Mandarin (X) dan Mutu pelayanan hotel (Y) adalah sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Regresi dan Korelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.824[a]	,678	,675	3,206	,678	206,528	1	98	,000

Sumber: hasil olahan data 2019

Tabel *Summary Output* menunjukan kekuatan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Multiple R (R majemuk) adalah suatu ukuran untuk

.

mengukur tingkat (keeratan hubungan linier antara variabel terikat dengan seluruh variabel bebas secara bersama-sama). nilai R yang lebih besar menunjukan hubungan yang lebih kuat dengan nilai ,824 menunjukan bahwa kuat positif dimana hubungan antara variable X dan Y memiliki hubungan sangat kuat antara *Kemampuan berbahasa Mandarin (X)* dan *Mutu pelayanan (Y)* memiliki hubungan positif dengan tingkat keeratan yang sangat kuat.

R Square sering disebut dengan koefisien determinasi, adalah mengukur kebaikan sesuai dari persamaan regresi. R Square = ,678 artinya 67.8% Mutu Pelayanan Hotel (Y) dipengaruhi oleh kemampuan berbahasa Mandarin (X), sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian.

Tabel 4.11 Coefficients[a]

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	9,183	1,155		7,951	,000	6,891	11,475			
	Penguasaan Bahasa Mandarin X	,739	,051	,824	14,371	,000	,637	,841	,824	,824	,824

Sumber: Hasil Olahan Data 2019

Untuk jelasnya hasil analisis korelasi dan regresi dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut :

- Koefisien Korelasi : r = ,824
- Koefisien Determinasi : r^2 = ,678
- Persamaan Regresi : Y = 9.183 + ,739 X

Nilai koefisien korelasi r = ,824 menunjukan Kemampuan berbahasa Mandarin memiliki hubungan kuat positif dan signifikan terhadap Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado. nilai koefisien determinasi r^2=,678 menunjukkan bahwa Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado 67,8% dipengaruhi oleh Kemampuan berbahasa Mandarin, sedangkan sisanya 32,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. misalnya murahnya hotel tempat menginap, makanan di hotel yang enak dan sesuai selera, senyum dan nada bicara karyawan yang ramah.

.

Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kemampuan berbahasa Mandarin terhadap Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado.

4.2.6 Pengujian Hipotesis

Uji F

Berikut ini adalah hasil pengujian hipotesis antara Kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier* terhadap Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado:

Tabel 4.12 ANOVA

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2122,268	1	2122,268	206,528	.000[a]
	Residual	1007,042	98	10,276		
	Total	3129,310	99			

Sumber: hasil pengolahan data 2019

Berdasarkan tabel 4.12 diatas didapatkan F hitung sebesar 206,528. Nilai F tabel dapat dilihat pada tabel statistik untuk signifikan 0,05 dengan derajat kebebasan atau df = n-k-1 atau 100-1-1 = 98. hasil yang diperoleh untuk F tabel yaitu 3,94. kriteria pengujian jika F hitung > dari F tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima. jadi berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa nilai F hitung > F tabel yaitu 206,528 > 3,94. maka Ha diterima dan Ho ditolak. jadi dapat disimpulkan bahwa Kemampuan berbahasa Mandarin berpengaruh terhadap Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado.

4.3 Pembahasan

Dari hasil analisis data untuk menjelaskan sejauh mana pengaruh variabel bebas yaitu Kemampuan berbahasa Mandarin terhadap Mutu pelayanan hotel, maka dilakukan pembahasan permasalahan berdasarkan analisis data. dari hasil penelitian didapat nilai koefisien korelasi r = , 824 menunjukkan bahwa adanya hubungan yang kuat antara Kemampuan berbahasa Mandarin dengan

.

Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado. kemudian diperoleh persamaan regresi Y = 9.183 + ,739 X dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa nilai dari konstanta adalah 9,183 dan nilai koefisien arah regresi adalah ,739. hal itu menunjukkan bahwa pada saat Kemampuan berbahasa Mandarin (X) bernilai nol (0), maka Mutu pelayanan hotel (Y) akan bernilai 9.183 sedangkan jika kemampuan berbahasa Mandarin dinaikkan satu satuan, maka Mutu pelayanan hotel akan meningkat satu satuan yaitu sebesar 9,922. nilai koefisien determinasi r^2 = ,678 menunjukkan Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado 67,8% dipengaruhi oleh Kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier*, sedangkan sisanya ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertai dalam penelitian ini. hal ini juga dilihat dari hubungan antara variabel yang menghasilkan jumlah ,824 Kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier* memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula Manado.

Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan ditemukan bahwa Kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier* berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado, pengaruh positif ini menunjukkan bahwa Kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier* dapat mempengaruhi Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado. temuan ini memperkuat pendapat dari:

1. Departemen pendidikan nasional dalam kamus besar bahasa Indonesia (2007:10), berbahasa adalah “menggunakan bahasa tidak hanya dipahami atau dimengerti oleh pemakai, tetapi juga harus dipahami oleh orang lain. jika ucapan salah dimengerti, tidak dapat dipahami, atau bentuk bentuk menyatakan suatu makna yang lain dari yang dimaksud oleh seseorang, maka dianggap gagal bahasa. dilihat dari persepsi bagaimana seharusnya *Hotellier* memiliki kemampuan berbahasa Mandarin dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan hotel.
2. Penelitian ini juga memperkuat pendapat dari Fandy Tjiptono (2014:268) “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan *(excellent)* yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan

.

konsumen", dengan demikian untuk menjamin Mutu pelayanan dalam rangka memenuhi tingkat keunggulan kebutuhan konsumen, komunikasi yang baik seharusnya tercipta antara tamu dan *Hotellier*, seorang hotellier yang memiliki kemampuan berbahasa mandarin mampu menciptakan komunikasi yang baik dengan para wisatawan mancanegara asal Tiongkok dan akan mampu memenuhi kepuasan konsumen yang adalah Mutu pelayanan.

Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian sebelumnya Sebagian besar staff *front office* di hotel Solo Paragon menggangap bahasa Mandarin sangat penting untuk dipelajari mengingat kesulitan yang dialami oleh para staff front office di hotel Solo Paragon saat berkomunikasi dengan wisatawan mancanegara asal Tiongkok dan sangat besarnya prospek bagi pekerja yang menguasai bahasa Mandarin (Bakti Puspita (2012), mengacu pada penelitian tersebut, menunjukkan penguasaan bahasa Mandarin para staff *front office* di hotel Solo Paragon memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan hotel.

.

BAB V
PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagai jawaban atas rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier* terhadap Mutu pelayanan di Sintesa Penisula hotel Manado. artinya Kemampuan berbahasa Mandarin secara langsung berpengaruh positif terhadap Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado dimana hasil perhitungan $f_{hitung} > f_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$ dengan nilai f_{hitung} 206,528 lebih besar dari f_{tabel} 3,94 hasil ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kemampuan berbahasa Mandarin terhadap Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado.
2. Analisis Kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier* di Sintesa Peninsula hotel Manado masih dalam kategori "Cukup Baik" dengan prosentase 43,18%, hal ini berarti Kemampuan berbahasa Mandarin masih perlu ditingkatkan agar mampu meningkatkan serta menjamin Mutu pelayanan di Sintesa Peninsula hotel Manado. jika Kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier* tidak ditingkatkan maka akan memberikan dampak yang buruk bagi Mutu pelayanan di Sintesa Penisula hotel Manado.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta sebagai jawaban atas rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan sekaligus menjamin Mutu pelayanan hotel di Sintesa Peninsula hotel Manado, maka sebaiknya mengadakan pelatihan langsung ke Tiongkok atau pembelajaran (kursus) dengan mendatangkan guru

.

bahasa Mandarin (*laohsi*) yang mampu memberikan pengajaran yang cepat, praktis, efektif, sekaligus efisien, bagi para *Hotellier*, agar bisa menguasai bahasa Mandarin.

2. Mengingat pentingnya memiliki Kemampuan berbahasa Mandarin para *Hotellier* untuk menjamin Mutu pelayanan hotel, maka Politeknik Negeri Manado khususnya jurusan Pariwisata, sebagai lembaga pendidikan yang menghasilkan banyak tenaga *Hotellier* di kota Manado, untuk kiranya sudah bisa memikirkan apakah perlu adanya penambahan mata kuliah bahasa Mandarin pada kurikulum yang ada di jurusan Pariwisata agar natinya para mahasiswa lulusan jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado menjadi target rekrutmen utama dari hotel hotel di kota Manado.

.

DAFTAR PUSTAKA.

Alwi Hasan, 2012. Kamus besar Bahasa Indonesia Edisi 4. Jakarta: Balai Pustaka

Bakti Puspita, 2012. Persepsi Pentingnya penguasaan Bahasa Mandarin sebagai penunjang Pelayanan bagi staff front office di hotel Solo Paragon. Laporan Tugas Akhir, Universitas Sebelas Maret

Fandy Tjiptono, Ph.D, 2012. Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima, Yogyakarta: PENERBIT ANDI

Fandy Tjiptono, Ph.D, 2014. Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Penerbit ANDI

Fandy Tjiptono, Ph.D. dan Gregorius Chandra, 2016. *Service*, dan *Satisfaction* Edisi 4, Yogyakarta : Penerbit ANDI

Fandy Tjiptono, Ph.D, 2019. Pemasaran Jasa, Yogyakarta: Penerbit ANDI

Ivan Taniputra, 2016. *History Of China*, AR-RUUZ Media

Julie Jie Wen, Clement A Tisdell, 2010. *Tourism and China's Development. World Scientific*

Kamus Terbaru Bahasa Indonesia, 2008. Reality Publisher, Surabaya

Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru, 2009. PT Media Pustaka Phoenix, Jakarta

Kotler Philip dkk, 2010. Manajemen Pemasaran Perspektif Asia, buku Dua, Edisi Pertama, Andy: Yogyakarta

Mauludin, Hanif, 2010. *Marketing Research* : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi. Elex Media Komputindo, Jakarta

Prof. Dr. Bet El Silisna Lagarense, MM.Tour, 2016. Orasi Ilmiah Model Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan Dengan Pendekatan Pentahelix Berbasis Digital. Politeknik Negeri Manado

.

Soenardi, Djiwandono, 2011. Tes Bahasa Pegangan Bagi Pengajar Bahasa. Jakarta PT Indeks

Sugiono, 2016. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabets

Sugiono, 2016. Metode Penelitian Bisnis. Bandung AlfaBeta

Sherly Octaviana Putri, 2018 Faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Berbahasa Inggris Mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta

Zeithaml, Valerie A, A. Parasuraman ans Leonard L. Berry, (1992). *Refinement and reassessment of SERVQUAL, Journal of retailling* , 67 (4), 420, 1991

Pengertian Kemampuan Berbahasa, dilihat 4 Juli 2019 https://www.psychologymania.com

Kualitas atau Mutu, dilihat 29 Juli 2019. https://id.m.wikipedia.org

Pengertian Bahasa Menurut Para Ahli, dilihat 29 Juli 2019. https://www.zonareferensi.com

Google Cendekia https://scholar.google.co.id

Google Scholar https://scholar.google.co.id

.

L A M P I R A N

.

KUESIONER

Kemampuan Bahasa Mandarin para *Hotellier*

Nama :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Asal Kota :

Language Skills :

1. Berbicara *(Speaking)*

Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5
1. Karyawan Hotel memiliki kemampuan menjelaskan produk dan layanan apa saja yang akan diberikan dalam bahasa Mandarin dengan lancar.					
2. Karyawan Hotel memiliki kemampuan berbicara rumpun bahasa China (Mandarin, Jin, Wu, Min, Hakka, Teochew, Gan, Xiang, Yue , Hui.					

.

2. Menulis *(Writting)*

Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5
1. Karyawan Hotel memiliki kemampuan mencatat pesanan(taking order), nota pembayaran dan berbagai informasi mengenai hotel dalam Bahasa Mandarin.					
2. Karyawan Hotel memiliki kemampuan menulis dalam huruf tulisan seperti Pinyin dan Hanyu/Hanzi.					

3. Membaca (*Reading*)

Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5
1. Karyawan Hotel memiliki kemampuan membacakan informasi tempat wisata, informasi transformasi dan informasi lainnya,yang hanya tercetak dalam bahasa Indonesia/bahasa Inggris, dalam bahasa Mandarin.					
2. Karyawan Hotel mampu membaca informasi tentang data diri anda.					

.

4. Mendengar (*Listening*)

Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5
1. Karyawan Hotel mengerti saat mendengar segala kebutuhan dan keinginan yang anda sampaikan dalam bahasa Mandarin					
2. Karyawan Hotel mengerti dan mendengar dengan baik, apa yang anda inginkan lewat saluran telepon.					

5. *Vocabulary*

Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5
1. Karyawan Hotel memahami kosakata bahasa Mandarin sehari hari					
2. Karyawan Hotel menguasai kosakata mandarin bentuk Hanzi + Pinyin					

.

KUESIONER

Mutu Pelayanan Hotel

1. Kepedulian *(Emphaty)*

Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5
1. Tersedia layanan yang selama 24 jam mampu melayani wisatawan asal Tiongkok tanpa ada kendala dalam komunikasi					
2. Karyawan memahami kebutuhan spesifik para pelanggan					

2. Jaminan *(Assurance)*

Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5
1. Karyawan di Hotel ini mempunyai pengetahuan yang luas tentang Tiongkok					
2. Karyawan mampu membuat rasa aman dalam melakukan transaksi, karena memamkai bahasa yang anda menegerti					

.

3. Daya Tanggap *(Responsiveness)*

Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5
1. Karyawan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat					
2. Karyawan mampu merespon dengan cepat, tepat dan efisien					

4. Keandalan *(Reliability)*

Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5
1. Karyawan mampu menginformasikan tentang produk produknya dalam bahasa Mandarin					
2. Karyawan dapat diandalkan dalam mengatasi masalah					

.

5. Bukti Fisik *(Tangibles)*

Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5
1. Bangunan dan Interior Hotel memiliki daya tarik karena terdapat tulisan tulisan dan keterangan keterangan dalam bahasa Mandarin					
2. Seluruh perlengkapan yang ada dikamar Hotel, ditulis dalam huruf mandarin sehingga anda mudah membaca dan menggunakannya.					

.

旅馆员工普通话能力。

姓名

.年龄。

性别。

工作岗位。

来自

1. 对话

声明	非常差。	差。	适中	同意	很好。
1, 酒店员工能够用流利的方式解释 用普通话提供哪产品和服务。					
2,酒店员工能说流利的普通话或是中国地方方言。					

.

2. 写

声明	非常差。	差。	适中	同意	很好。
1, 酒店员工能够记录支付票据和利用普通话关于酒店的各种信息。					
2, 酒店员工有能力用拼音和汉语或汉字等字母写书。					

3. 閱读

声明	非常差。	差。	适中	同意	很好。
1, 酒店员工可以閱读有关转换的信息以及以印度尼西亚语或英语以中文印刷的其它信息。					
2, 酒店员工閱读有关您个人数据的信息。					

.

4. 听。

声明	非常差。	差。	适中	同意	很好。
1, 酒店员工在听您的信息用普通话转打所有的需求时都能理解。					
2, 酒店员工通电话线了解和了解您的需。					

5. 词汇

声明	非常差。	差。	适中	同意	很好。
1, 酒店员工每天都能理解普通话的词汇。					
2, 酒店员工能以汉字加拼音提供汉字词汇。					

.

优质的酒店服**务**。

1. 意**识**

声明	非常差。	差。	适中	同意	很好。
1, 24小**时**服**务**可以**为**中国游客提供服**务**不会有任何延**误**沟					
2, **员**工了客**户**的具体需					

2. 保障

声明	非常差。	差。	适中	同意	很好。
1, **这**家酒店**员**工了解中国。					
2, **员**工能**够**在**进**行交易保持安全感。					

3. 响**应**。

声明	非常差。	差。	适中	同意	很好。
1, **员**工能**够**快速提高他**们**洗要的信息。					
2, **员**工能**够**快速，准确，高效地做出响**应**。					

.

4. 可靠性

声明	非常差。	差。	适中	同意	很好。
1，员工可以用普通话告知他们酒店的产品。					
2，酒店员工可以依靠解决问题。					

5. 证物。

声明	非常差。	差。	适中	同意	很好。
1，酒店的建筑和内部都有吸引力，因有普通话的文字和字幕。					
2，酒店员工的打扮服装干净，整洁，有吸引力。					