PENGARUH KOMUNIKASI ANTARA ROOM SERVICE DAN LOUNGE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL RADISSON GOLF& CONVENTION CENTER BATAM

SKRIPSI

Oleh:

Victoria Vily Seepang

NIM. 15 064 048

S1 TERAPAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MANADO

TAHUN 2019

Prasyarat Gelar :

PENGARUH KOMUNIKASI ANTARA ROOM SERVICE DAN LOUNGE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL RADISSON GOLF& CONVENTION CENTER BATAM

SKRIPSI

Di ajukan sebagai salah satu syarat dalam

menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan pada

program studi perhotelan (D IV)

Oleh:

Victoria Vily Seepang

NIM. 15 064 048

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN (D IV)

TAHUN 2019

VictoriaVilySeepang, 2019 “**PENGARUH KOMUNIKASI ANTARA ROOM SERVICE DAN LOUNGE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL RADISSON GOLF & CONVENTION CENTER BATAM”** Pembimbing I: **Radjab Djamali ,SE,.MSI.** Pembimbing II: **Silvana Wewengkang SE, M,SI.** Program Studi Manajemen Perhotelan(D IV) Jurusan Pariwisata,Politeknik Negeri Manado.

ABSTRAK

Komunikasi merupakan faktor penting yang harus dilakukan oleh setiap staff lounge dan Room service untuk menjalankan tugas serta tanggung jawab,mencakup pengetahuan dan penampilan.Karena untuk menarik pelanggan atau membuat pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan.maka staff harus memiliki pengetahuan yang luas dan harus berpenampilan yang menarik sesuai SOP.karena *Food and Beverage* Departemen khususnya *lounge* section berhadapan langsung dengan tamu dan mengutamakan kualitas pelayanan.maka seluruh staff harus memiliki komunikasi yang baik.

Dalam penelitian ini analisis yang digunakan yaitu analisis kuantitatif. yang berdasarkan pada hasil analisis diperoleh nilai korelasi r =0,554 menyatakan ada hubungan yang kuat antara komunikasi terhadap kualitas pelayanan di Room service dan Tee lounge,dan nilai determinasi yaitu KD =87% yang menyatakan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang kuat.

Hasil menunjukan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada tamu.Sebaiknya pihak hotel memberikan training kepada staff yang ada,agar staff memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Radisson Golf & Convention Center Batam.

Kata kunci: **Komunikasi dan Kualitas pelayanan**

ABSTRACT

VictoriaVilySeepang, 2019 “THE INFLUENCE OF COMMUNICATION BETWEEN ROOM SERVICE AND LOUNGE ON THE QUALITY OF SERVICE AT THE HOTEL RADISSON GOLF AND CONVENTION CENTER BATAM”Counselor 1**:** Radjab Djamali ,SE,.MSI. Supervisor II : Silvana Wewengkang SE, M,SI. Hotel Management Studies Program (D IV) Department of Tourism,Manado State Polytechnic.

ABSTRACT

Communication is a very important factor that must be done by every lounge staff and room service employee to carry out the duties and responsibilities, including knowledge and appearance.bacause to attract customers or make customers statisfied with the services provided.then staff must have extensive knowledge and must have the appearance interesting according to the Sop.because Food and Beverage Department,especially the lounge dealing directly with guests and prioritize service quality.so all staff must have good communication.

The analysis in this research is quantitative analysis.Based on the results of the analysis obtained correlation value r = 0,554 statesthere is a strong relatitionship between communication on service qual ity in the Room service and lounge,and the value of determination is KD = 87% which states that communication has a strong influence.

Results shows that communication has an impact on the quality of service to guests.The hotel should provide training to existing staff,so that staff have good communication skills and can improve the quality of service at the Radisson Golf & Convention Center Batam.

Keywords : Communication and Service Quality

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Tuhanlah yang memberikan hikmat,dari mulut-nya datang pengetahuan dan kepandaian.Ia menyediakan pertolongan bagi orang yang jujur,menjadi perisai bagi orang ,yang tidak bercela lakunya.

(Amsal 2:6-7)

Persembahan :

Penulisan naskah ini dipersembahkan kepada:

Alfrits Seepang(Ayah),Ngatima Tukimin(Ibu) serta Hendrik Seepang(Adik)

POLITEKNIK NEGERI MANADO

PROGRAM STUDI S1-TERAPAN PERHOTELAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul skripsi:

PENGARUH KOMUNIKASI ANTARA ROOM SERVICE DAN LOUNGE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL RADISSON GOLF& CONVENTION CENTER BATAM

Oleh

Nama : Victoria Vily Seepang

NIM : 15 064 048

Program studi : Sarjana Terapan Manajemen Perhotelan

Telah diperiksa dan disetujui untuk di ujikan.

Manado,6 agustus 2019

Dosen Pembimbing 1,

Radjab Djamali ,SE ,MSI
NIP : 1962 1215 199203 1001

Dosen Pembimbing 2,

Silvana Wewengkang , SE,M,Si
NIP : 1972 1012 100604 2001

Mengetahui

Ketua Program Studi Sarjana

Terapan Manajemen Perhotelan

Benny I.Towoliu,SE..,M.PAR
NIP : 197309212006041008

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

PENGARUH KOMUNIKASI ANTARA ROOM SERVICE DAN LOUNGE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL RADISSON GOLF & CONVENTION CENTER BATAM

Oleh

Victoria Vily Seepang

NIM. 15 064 048

Telah dipertimbangkan didepan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (SST)
Tanggal 6 Agustus 2019

Ketua Penguji

Mex U. Pesik, SE,MM

NIP .1961 0518 199903 1001

Penguji 1	Penguji 2
Jemmy R. Pangemanan,SE.,M,Si	Dr.Seska Mengko,S.Pd.,M.Pd
NIP.1965 0522 200012 1001	NIP.1974 0503 200312 2002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Oktavianus Lintong,S.Pi.,M.Si

NIP.1975 1020 200312 1001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Victoria Vily Seepang

NIM : 15 064 048

Jurusan : Pariwisata

Program Studi : Perhotelan D4

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Antara Room Service Dan Lounge Terhadap Kualitas Pelayanan Di Hotel Radisson Golf & Convention Center Batam

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 mendapat gelar akademik di perguruan tinggi,selain yang diacu dalam kutipan dan/atau dalam daftar pustaka.

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

Manado, 6 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,

Victoria Vily Seepang

NIM,15 064 048

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Victoria Vily Seepang

NIM : 15 064 048

Tempat,Tanggal Lahir : Manado 02 April 1997

Alamat : Sawangan Tombulu

Nama Ayah : Alfrits Seepang

Nama Ibu : Ngatima Tukimin

Alamat Orang Tua : Sawangan Tombulu

Daerah Asal : Manado

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Komunikasi Antara Room Service Dan lounge Terhadap Kualitas Pelayanan Di Hotel Radisson Golf & Convention Center Batam

Dosen Pembimbing 1: Radjab Djamali ,SE ,MSI

2: Silvana Wewengkang ,SE ,M,Si

Dosen Penguji 1 : Mex U Pesik SE,MM

2 : Jemmy R Pangemanan, SE,M,Si

3 : Dr Seska Mengko,S,Pd,.M.Pd

Waktu Pelaksanaan Ujian Tugas Akhir : 6 Agustus 2019

Manado,06 Agustus 2019

Mahasiswa

Pas Foto

Victoria Vily Seepang

NIM. 15 064 048

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa,atas perlindungan dan bimbingannya,.penulis dapat menyelesaikan laporan ini.Laporan dibuat untuk melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma IV program studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang mendukung antara lain:

1. Bapak Ir.Evert N.Slat ,MT selaku Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Bapak Oktavianus Lintong,SPi, Msi. selaku Ketua Jurusan Pariwisata
3. Ibu DR.Bernadain D.Polii,SPD.,M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata
4. Bapak Benny I. Towoliu,SE., Mpar. selaku ketua Program Studi Manajemen Perhotelan (D IV) Jurusan Pariwisata.
5. Ibu Pearl. L. Wenas,SE.,M.Si sebagai Ketua Panitia pelaksana Skripsi Politeknik Negeri Manado Jurusan Pariwisata
6. Bapak Radjab Djamali, SE,MSi sebagai Dosen Pembimbing 1 Skripsi
7. Ibu Silvana Wewengkang,SE,M.Si sebagai Dosen Pembimbing 11 Skripsi
8. Seluruh staff pengajar dan pegawai Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini
9. Alfrits Seepang (ayah), Ngatima Tukimin (Ibu) serta Hendrik Seepang(Adik) mendukung dalam doa hingga penulis menyelesaikan tugas ini
10. Seluruh karyawan Hotel Radisson Convention Center Batam, terimakasih atas ilmu yang diajarkan selama melaksanakan PKL.
11. Teman-teman kuliah dan civitas akademik Politeknik Negeri Manado yang telah membantu selama studi.

Tidak ada kata lain yang dapat penulis ucapkan selain ucapan terimakasih banyak,penulis menyadari bahwa penulisan ini masih banyak kekurangan karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat memperbaiki kertas karya ini,penulis mengucapkan terima kasih “Tuhan Yesus memberkati’’

Manado, 6 Agustus 2019

P e n u l i s,

DAFTAR ISI

Lembar Judul……..…….……..…….....i

Prasyarat gelar...…… ……...…….....ii

Lembar persetujuan dosen pembimbing…….……..…..iii

Persetujuan Pengesahan Tim Penguji……....…..…….……..….….…iv

Abstrak ...……....…….…….……..v

Motto dan persembahan…….……...……..……..…..…vi

Lembar Keaslian Skripsi….…….……...…..….....vii

Biodata……..……..….....viii

Kata Pengantar……..……..ix

Daftar Isi……..xi

Daftar Tabel...……...……xiii

Daftar Gambar……...……xiv

BAB I : PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang……...…….…….....…….1

1.2 Identifikasi masalah……..4

1.3 Batasan Masalah……4

1.2 Rumusan Masalah…….…4

1.3 Tujuan Penelitian……..….4

1.4 Manfaat Penelitian……...…….....5

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA……...…….....6

2.1 Hotel……...……..……....6

2.2 Food and Beverage…..……...….....6

2.3 Food and Beverage Service……..……...7

2.4 Komunikasi... ……..…...…....7

2.4.1 Tujuan Komunikasi……...….8

2.4.2 Miskomunikasi……..…..8

2.5 Sop Taking Order…..……...…9

2.6 Room Service……..…….…….…….....9

2.6 Lounge…….……...…..9

2.6.2 Hubungan Kerjasama lounge…….…....10

2.7 Kualitas…….…….……...11

2.8 Pelayanan……..…….....…...12

2.8.1 Dimensi Kualitas Pelayanan…..……...12

2.9 Tamu…….....……...…13

2.10 Kerangka Berpikir……..……..……...14

2.11 Hipotesis…….……..……...…15

BAB III :METODE PENELITIAN.....16

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian……..…...16

3.2 Objek Penelitian…….....16

3.3 Variabel Penelitian…….……....16

3.4 Definisi Variable……..….17

3.5 Jenis dan Sumber Data…….....…….…….…17

3.6 Populasi dan Sampel….……..…..18

3.7 Metode Pengumpulan Data……..….19

3.8 Metode Analisis Data……...…….19

3.8.1 Koefisien Korelasi Sederhana…….20

3.8.2 Koefisien Determinasi…….…….....…21

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN…….……22

4.1 Gambaran Umum Perusahaan……..…22

4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan……..….22

4.1.2. Lokasi dan Telepon Perusahaan…..….....25

4.1.4. Fasilitas Perusahaan……..…….…….....25

4.1.5. Sop Taking order……..……..……31

4.1.6 Sop Room Service……..……...……..……...31

4.1.6. Sop Lounge……...……...…….…….…33

4.1.7. Struktur Organisasi Perusahaan……..…34

4.1.8.Struktur Food & Beverage……..……...……35

4.1.9. Job Description F&B Department…….……36

4.2 Hasil Analisis……...…….…….....….37

4.2.1 Karakteristik Responden…….……..…..…37

4.2.2 Hasil Kuisioner Variabel X Komunikasi……..39

4.2.3 Hasil Kuisioner Variabel Y Kualitas pelayanan.....41

4.3 Hasil Analisis……..…....43

4.3.1 Hasil Analisis Korelasi…….…..…..….43

4.3.2 Uji Regresi Komunikasi Terhadap Kualitas..……..44

4.4. Pengujian Hipotesis……..…….……..….45

4.5. Pembahasan……..…….…….……...45

BAB V : Penutup……. …….……46

5.1. Kesimpulan……..…….……..... 46

5.2. Saran…….……..46

DAFTAR PUSTAKA…….……...…47

LAMPIRAN……..……...……...…….....…48

Daftar Tabel

2.1 Hipotesis…….…….18

3.1 Koefisien Korelasi…….……..22

4.1 Tipe Kama tamu……..……32

4.2 Responden Jenis Kelamin……...……37

4.3 Responden berdasarkan pekerjaan……..38

4.6 Summary…….43

4.7 Coefficients…….44

4.8 Anova…..……45

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berpikir…...…….……..…..……17

3.1 Variabel Independen dan Dependen…...…...…….....19

4.4.1 Gambaran Umum Hotel……...…….24

4.2 Brand Radisson……...…26

4.3 Lounge……..…….27

4.4 Kids Club……...…….28

4.5 Pool Bar……...28

4.6 Bite Restaurant……29

4.7 Zoysia Spa……...……29

4.8 Bussines Class Lounge……....30

4.9 Fitness Center…….…….30

4.10 Kolam Renang……31

4.11 Organisasi Perusahaan……36

4.12 Organisasi Food & Beverage…….37

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pariwisata adalah suatu bisnis yang berpotensial untuk dikembangkan dimana jenis-jenis produk yang dapat ditawarkan. Namun produk-produk pariwisata tersebut bisnis penginapan dan restaurant yang merupakan kebutuhan mendasar selama wisatawan melakukan wisata.

Tetapi produk pariwisata yang akan kita bahas berkaitan dengan hotel restaurant.Hotel yang baik secara umum dapat kita lihat dari nilai kebersihan dan kualitas pelayanan dari hotel tersebut. Pengertian hotel berdasarkan keputusan mentri parpostel no Km 94/HK103/MMPT 1987,adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bagian hotel untuk jasa pelayanan penginapan,penyediaan makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial.

Restoran merupakan salah satu department yang harus ada dihotel yang memiliki peran penting untuk menunjang pendapatan hotel.

Pelayanan merupakan hal yang sangat penting didalam dunia perhotelan, menurut kolter(2008)pelayanan merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepihak lainnya,pada dasarya tidak berwujud,jika pelayanan sangat memuaskan bagi tamu yang berkunjung maka tamu akan kembali ke restoran.

Dalam operasional kerja untuk mendukung pelayanan ,hotel memiliki sistem operasional prosedur(SOP)yang membantu kelancaran tugas dan tanggung jawab kariawan sehari-hari untuk memastikan operasional berjalan dengan baik dan di taati semua staff.

Jika diterapkan dalam menjalankan SOP tersebut dengan baik, selama operasional kerja berlangsung dapat berpenggaruh pada pelayanan yang diberikan yang akan meningkatkan kepuasan tamu.sehingga staff harus memberikan pelayanan berdasarkan SOP kepada tamu yang berkunjung di *lounge*.

Di kota Batam terdapat banyak hotel-hotel yang bertaraf Internasional dan memiliki tempat wisata yang menarik, yang paling terkenal salah satunya jembatan barelang,dengan letaknya yang berdekatan dengan Negara tetangga Singapura dan Malaysia.Hotel Radisson Golf & Convention center Batam merupakan bintang 4 fasilitas bintang 5 yang berlokasi di Jl.Jendral Sudirman Batam. dengan letak yang bersebelahan dengan kepri mall sehingga tamu tidak perlu perjalanan yang jauh untuk berbelanja.dan memiliki beberapa department yaitu Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Accounting Department, Human Resources Department,Purchasing Department.

Food and Beverage Department secara umum dibagi menjadi dua ,yaitu food and beverage service dan food and beverage product serta memiliki fungsinya masing-masing ,yaitu food and beverage product mengelola makanan dan minuman sedangkan food and beverage service menjual dan menyajikan makanan dan minuman yang telah siap, serta kebutuhan yang terkait bagi tamu yang tinggal maupun tidak tinggal dihotel tersebut.

Dalam pelayanan Food and Beverage service dihotel Radisson Golf & Convention Center terbagi menjadi Empat Section yaitu Bite Restaurant ,Pool Bar,Room Service dan *lounge*. Selama 6 bulan penulis melakukan *Trainee* tugas dan tanggung jawab sebagai waitrees di *lounge* bahwa, komunikasi sangatlah penting untuk memperjelas tugas dan tanggung jawab dari *lounge* dan menghindari kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan.

Kesalahan yang sering terjadi pada setiap akhir pekan area *lounge* dan *Room Service* adalah selalu ramai, baik tamu yang menginap maupun yang dari luar hotel yang datang untuk menikmati fasilitas yang disediakan hotel,

salah satunya kolam berenang lantai 1 dan juga ada dilantai 10.Dalam situasi ini staff yang bertugas di area *lounge* dituntut untuk melayani tamu dengan cepat dan tamu tidak menunggu lama pesanannya.

Namun komunikasi yang digunakan tidak terjalin seperti demikian,tamu yang telah memesan makanan dan minuman baik dari *Room service* ataupun tamu yang langsung menghubungi *lounge* untuk memesan harus menunggu pesananya,dikarenakan karyawan *lounge* lalai dalam menghubungi *Room service* untuk menginformasikan bahwa pesanan sudah siap.biasanya juga petugas *lounge* belum membuat pesanan tamu yang dari *Room service* ,saat yang bersamaan karyawan *lounge* tersebut sedang melayani tamu lainnya,begitu juga tamu yang datang ke *lounge,* dan pada saat *Room service* mengantarkan minuman kesalahan yang terjadi yaitu miskomunikasi dalam mengantarkan pesanan tamu contohnya yang dipesan coffe latte panas dibawah oleh staff yaitu coffe latte dingin karena tidak mencatat dan menggulangi pesanan tamu tersebut, tentu saja sangat berpengaruh pada kesan tamu yang terkait pelayanan yang ada di *lounge* juga *Room service* dan berdampak buruk bagi hotel.

Terkait hal ini,disadari betapa pentingnya komunikasi antara section *lounge* dan *room service,* penulis tertarik membahas mengenai Pengaruh komunikasi antara *Room Service* dan *Lounge* Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Radisson Golf & Convention Center Batam.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

a . Kurangnya karyawan yang bertugas di area *lounge* dan *Room Service* di hotel *Radisson Golf* & *Convention Center* Batam

b .Terjadinya miskomunikasi antara staff l*ounge* dan staff *Room service*

c. Ketidaktelitian karyawan *lounge* dalam membuat pesanan sesuai

dengan urutan pemesanan dari tamu.

d. Waktu pembuatan pesanan yang tidak efektif.

1.3 BATASAN MASALAH

Miskomunikasi antara staff yang bertugas di area *Room Service* dan *lounge*.

1.4 RUMUSAN MASALAH

Bagaimana pengaruh miskomunikasi antara Staff *Room Service* dan *lounge* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dihotel *Radisson Golf & Convention Center* Batam?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Untuk mencari tau pengaruh miskomunikasi terhadap kualitas pelayanan yang ada di Hotel *Radisson Golf & Convention Center Batam*.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Akademik

Diharapkan dapat bermanfaat yaitu sebagai referensi pengajaran bagi Jurusan Program Study Perhotelan Politeknik Negeri Manado dalam proses pembelajaran.

2. Bagi Industri

Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak hotel untuk dapat mengembangkan usaha mereka terlebih khusus untuk *Food* & *Beverage lounge dan Room service* section.

3. Bagi Penulis

Dapat memperluas wawasan tentang *lounge* dan sebagai persyaratan akademik, Dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV di Jurusan Pariwisata program studi Perhotelan Politeknik Negeri Manado.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 HOTEL

Sulastiyono (2011;6) adalah suatu jenis akomondasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan,makanan dan minuman,serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial,

Darminto dan Suryo (2002) Hotel dapat di klasifikasikan sebagai transfer (yang dapat disinggahi untuk sementara waktu saja)residensial (kediaman tetap),atau semiresidensial(kediaman setengah tetap)menurut permanent tidaknya tamu hotel yang bersangkutan

Menurut surat keputusan menteri perhubungan R.I No.pm10/PW-301/Phb.77,tanggal 12 Desember 1977,mengatakan Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelolah secara komersial ,disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan dan makan minum.

2.3 Food and Beverage

Food and Beverage Department merupakan salah satu bagian yang bertanggung jawab untuk mengelolah makanan dan minuman.

Menurut Metayasa (2012:2)dimaksud dengan tata hidang adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik dihotel maupun diluar hotel.

Menurut Soekresno dan pendit(1998;4)menyebutkan bahwa food and beverage department merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait,dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal dihotel tersebut dan dikelolah secara komersial serta profesional.

2.3 Food and Beverage Service

Department yang melayani makan dan minuman yang datang dihotel dan identik dengan kualitas pelayanan yang baik dan harus memiliki pengetahuan serta ketrampilan, dan juga harus memiliki penampilan rapi dan menarik di setiap tenaga kerja Food and Beverage Service.

Contoh pelayanan yang harus dilakukan staff hotel kepada tamu:

S = Smile to everyone(berikan senyuman kepada sumua orang)

E =Excellent in everything we do(kerjakan semuanya semaksimal mungkin dan memuaskan)

R=Reaching out to every guest with hospitality(jangkau dan dekati tamu dengan penuh ramah tamah)

V **=**Viewing every guest as special(memandang dengan rasa yang sangat penuh perhatian)

I **=**Invitting guest to return(melakukan segala sesuatu terhadap tamu yang akan membuat tamu tersebut datang kembali)

C**=**Creating a warm atmosphere(selalu menciptakan suasana yang akrab/hangat terhadap tamu)

E=Eye contact that shows we care(mata sesekali harus kontak dengan pandangan tamu sehingga tamu dapat memanggil kita bila memerlukan sesuatu.

2.4 Komunikasi

Menurut Everet M Rogers dan D Laurence dalam buku *Communication Network* memberi rumusan tentang komunikasi sebagai suatu proses dimana para pelakunya mencipta dan berbagi informasi satu sama lain agar mendapat pengertian bersama.

Gerard dan Steinberg peran aktif dipegang oleh penyampaian informasi yaitu pihak komunikator.Tujuanya untuk mengubah perilaku pihak lain,yaitu yang menerima informasi.

Komunikasi adalah proses mengubah prilaku orang lain. (Effendi,2004;10).

Berdasarkan definisi tersebut,peneliti memahami bahwa komunikasi dapat mengubah sikap ,pendapat,dan prilaku seseorang. Kesimpulannya ,komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang disampaikan dari komunikator kepada komunikan tujuan dengan harapan mendapatkan umpan balik.

2.4.1 Tujuan Komunikasi

Tujuan dari komunikasi ini agar dapat tercapainya suatu hasil yang positif baik bagi pelaku komunikasi itu sendiri maupun bagi perusahaan.

Menurut Gordon I. Zimmerman (2005:4) Merumuskan tujuan komunikasi menjadi dua kategori yaitu:

1. Berkomunikasi untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain

2. Berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang penting bagi kebutuhan

2.4.2 Pengertian Miskomunikasi

Miskomunikasi yaitu terjadinya kesalahan dalam salah satu proses komunikasi akan menyebabkan tidak tercapainya tujuan yang hendak dicapai.

Menurut David Traum 1996 Miskomunikasi adalah salah satu kasus tertentu kurangnya keselarasan keadaan mental agen,khususnya dimana mereka menyimpang pada terjadinya atau hasil komunikasi.

2.5 Pengertian Room Service

Room service adalah satu bagian di bawah food & Beverage service yang mengelola penjualan makanan dan minuman yang diantar langsung kekamar tamu yang menginap dihotel biasanya Room service disebut In Room dinning yang beroperasi selama satu hari penuh.

Menurut Marseum WA(1993) Room service adalah salah satu bagian dari Food dan Beverage Department yang bertugas melayani para tamu yang menghendaki makanan dan minuman didalam kamarnya.

Menurut Soekresno I .N.R Pendit. Hotel berbintang biasanya mengoperasikan room service selama 24 jam penuh.pelayanan dilakukan dikamar masing-masing berdasarkan suatu sistem tertentu dan pemilihan waktu yang tepat.harga makanan dan minuman biasanya lebih tinggi dari pada *coffee shop.*

2.6 Pengertian Lounge

lounge adalah salah satu section yang ada di bagian department food & beverage service,yang melayani makanan dan minuman tamu yang datang dihotel. Staff lounge dimungkinkan untuk mengoperasikan sendiri mulai dari pelayanan pantry.Bagaimanapun didalam bekerja staf lounge selalu berhubungan dengan still room,atau bar penyedia minuman yang melayani semua jenis minuman,baik yang beralkohol maupun tanpa alcohol,Sebab itu staff harus memiliki pengetahuan yang luas dan ketrampilan serta harus berpenampilan yang rapi dan menarik.

Menurut H.Marsum Widjojo,SE dan HJ,fauziah,Spd,M,Kes Lounge pelayanan kamar duduk dan ruang santai terbentang dari pelayanan makan pagi kontinental ,acara minum kopi di sertai snack pagi hari,makan siang,acara minum teh dengan snack sore hari,makan malam,acara santai minum-minum baik minuman beralkohol maupun minuman segar tanpa alcohol dengan makanan kecil seperti kacang bawang,mete,emping,keripik kentang,ketela,dan lain-lain.

Ir Endar Sugiarto,,MM dan Sri Sulartiningrum,SE Yaitu Lounge adalah suatu fasilitas yang diberikan kepada tamu dan pengunjung hotel,suatu tempat yang santai untuk minum dengan suasana pencahayaan yang agak remang-remang,juga menyediakan makanan kecil dan tamu tetap diperkenankan memesan makanan tetapi dengan syarat tamu akan menunggu waktu yang cukup lama karena makanan diambil dari main kitchen.

Rio Budi Prasadja dalam bukunya psikologi pelayanan Jasa Hotel ,Restaurant dan kafe(2009 : 13)Dalam lounge dapat kita menjumpai dijualnya berbagai jenis minuman,keaneka ragaman ini cukup menarik bagi konsumen.jenis minuman beralkohol yang merupakan minuman favorit wisatawan mancanegara.Namun demikian,minuman tidak beralkohol juga merupakan sajian yang cukup banyak dikonsumsi masyarakat lainnya.

2.6.2Hubungan Kerja Sama lounge dengan Department lainnya

Untuk keberhasilan masing-masing seksi ,maka hubungan dan kerja sama yang baik sangat diperlukan.Stewarding seksi yang sangat menunjang kebersihan peralatan untuk kelancaran operasional restaurant,room service,pool bar,dan lounge dalam membersihkan dan menyiapkan peralatan makanan minuman.kerja sama saling membantu antara seksi lainnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan hotel.

1.Engineering Department

Department yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal pengadaan penerangan ,ciler yang rusak ,yang menyangkut keperluan teknis.

2.Front Office Department

Tidak kalah pentingnya dalam membantu kelancaran lounge dalam hal membantu memberikan informasi nomor kamar tamu dan pembayaran room cars.

3.Housekeeping Department

Bertanggung jawab terhadap kebersihan area lounge.

4. Sales dan Marketing Department

Membantu dalam penjualan produk-produk lounge dan juga membantu mempromosikan produk untuk meningkatkan pendapat hotel.

5.Purchasing

Bagian ini yang mengelolah pembelian barang-barang lounge untuk keperluan sehari-hari,seperti snack,dos-dos kue dan lain-lain.

6.Store room(bagian gudang)

Bagian ini yang menyediakan barang lounge untuk dijual seperti kopi,gula,teh dan sebagainya.

6. Food and Beverage Department

Empat hal pokok yang perlu diperhatikan dalam operasional *lounge* untuk menentukan keberhasilan masing-masing yaitu *steward*,bagian yang menyediakan peralatan yang dibutuhkan oleh *lounge*,untuk makanan dan minuman serta pencucian peralatan kotor.Sedangkan bagian pengolahan makanan dalam hal ini pengadaan bahan makanan yang ada di *lounge* yaitu *pastry* yang menangani makanan ringan dan bagian *Room service* yang mengantarkan minuman & makanan langsung kekamar tamu.Bagian yang tidak kalah pentingnya yaitu bar,disebabkan bar yang bertanggung jawab atas minuman yang di pesan dari *lounge* section.

2.7 Pengertian Kualitas

Kualitas didefinisikan sebagai tingkat keunggulan.

Menurut ISO-8402(2001:35)Kualitas adalah totalitas fasilitas dan karakteristik dari produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan,tersurat maupun tersirat

Tjiptono (2004 : 11)mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian untuk digunakan(Fitness untuk digunakan)

Kadir (2001;19)menyatakan bahwa kualitas kepuasan dan tujuan yang sulit dipahami,karena setiap harapan yang ada dalam diri konsumen tidak semuanya sama.definisi ini kualitas adalah proses bukan hasil akhir suatu tujuan.

2.8 Pengertian Pelayanan

Menurut Gronroos(2005)menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atau serangkaian aktivitas *intangible* yang biasa namun tidak harus selalu terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan,jasa dan sumber daya,fisik atau barang,dan sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atau masalah pelanggan,

menurut kotler(2003),pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain,yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Sementara menurut Lovelock,Petterson dan Walker (2001)mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah system,di mana bisnis jasa di pandang sebagai sebuah system yang terdiri atas dua komponen utama,yaitu operasi jasa dan penyampaian jasa.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu system,prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain.Dalam hal ini kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi sesuai dengan keinginan

2.8.1 Kualitas Pelayanan

Ada beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yaitu sebagai berikut;(Schiffman dan Kanuk,1987:670)

a. Keandalan Merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan pelayanan yang benar pada waktu yang tepat dan serta perusahaan juga sangat menjunjung tinggi janjinya

b. Responsif Misalnya merupakan kesiapan dan kesinggapan dari karyawan untuk memberi pelayanan kepada tamu

c. Kompentens Merupakan pengetahuan dan kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang karyawan

d. Aksebilitas. Meliputi kemudahan untuk dihubungi

e. Kesopanan Yang meliputi rasa hormat,sopan,dan keramahan karyawan

f. Komunikasi Membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen

g. Kredibilitas Meliputi kepercayaan,keyakinan dan kejujuran.

h. Keamanan. Aman dari bahaya,resiko atau kerugian.

i. Empati. Berusaha untuk mengerti kebutuhan atau keinginan tamu.

j. Fisik. Meliputi fasilitas,penampilan karyawan dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.

2.9 Tamu

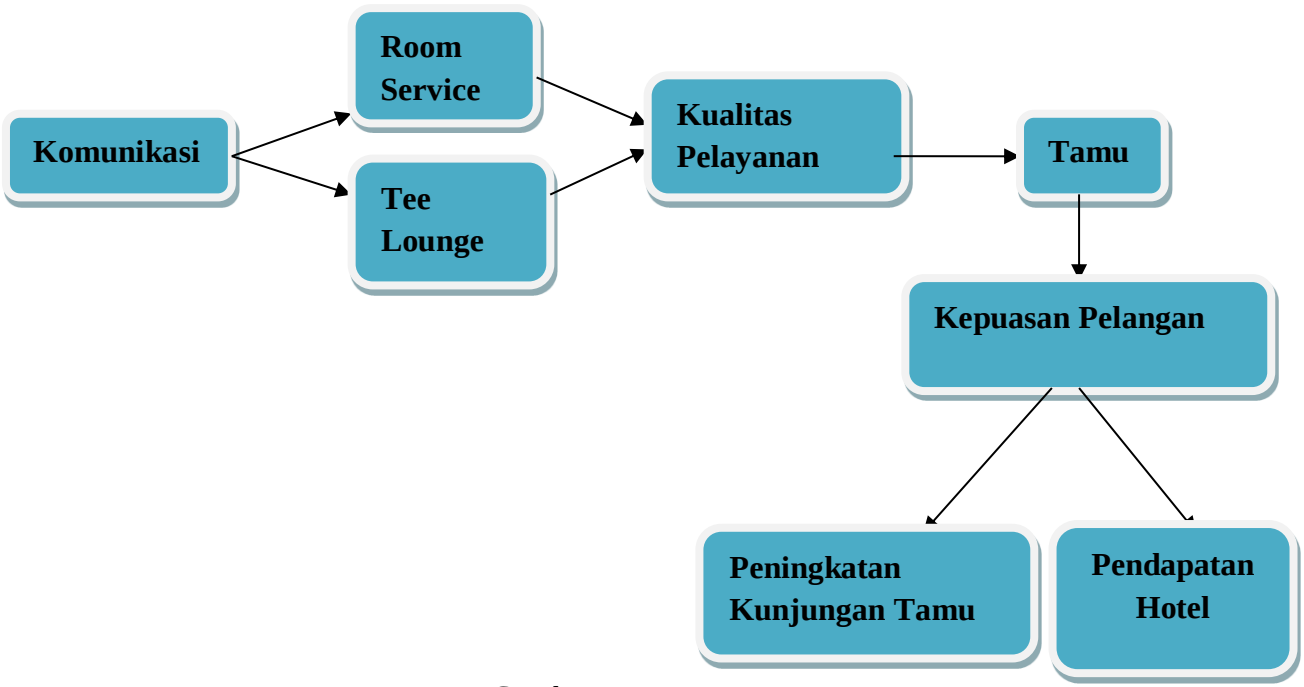
Menurut Bambang Sujatno(2006:6-7)Tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yamg disediakan oleh hotel. Tamu adalah orang-orang yang sangat penting yang menggunaskan fasilitas hotel.Tamu bukanlah benda mati,tetapi manusia yang mempunyai perasaan,emosi,rasa suka dan curiga.

Agusnawar 2004 : 14) Tamu hotel adalah setiap orang yang datang dengan tujuan untuk menginap dihotel dan atau mempergunakan fasilitas atau jasa-jasa hotel yang telah disediakan.

Bangyono (2003 : 61) Tamu adalah orang yang telah mendaftar dan menginap dihotel.

2.9 Kerangka berpikir

Komunikasi antara section dapat tercipta dengan baik apabila terdapat hubungan kerja sama antara tee lounge dan room service,dan akan berdampak terhadap kualitas pelayanan pada tamu yang ada dihotel ,dan staff harus memberikan kepuasan bagi tamu yang menginap atau berkunjung untuk meningkatkan pendapatan dan jumlah kunjungan tamu dihotel Radisson Golf & Convention Center Batam.



Gambar 2.1

Kerangka Berpikir

2.10 Hipotesis

Tabel 2.1

No	Rumusan Masalah	Hopotesis
1	Bagaimana pengaruh komunikasi antara staff room service & tee lounge dalam meningkatkan kualitas pelayanan?	Komunikasi antara staff sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karena komunikasi adalah salahsatu faktor penting dalam menunjang kualitas pelayanan dan pengaruh komunikasi terhadap kualitas sebesar 60

BAB lll

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

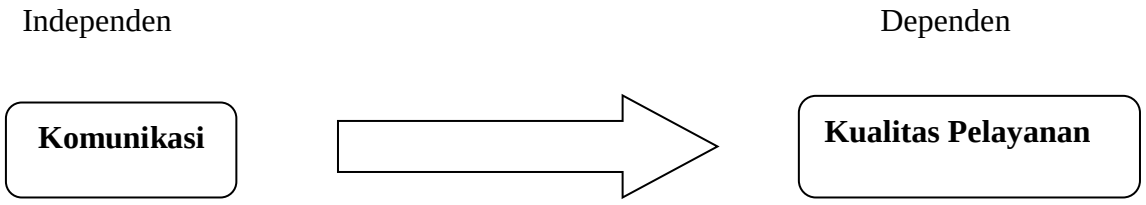
Lokasi penelitian ini bertempat di Hotel Radisson Golf & Convention Center Batam yang berada di jl Jendral Sudirman,Pusat kota Batam ,Batam Kepulauan Riau, dibagian *Food and Beverage Service* khususnya *Lounge Section*.dan waktu penelitian berlangsung selama 6 bulan Dari Tanggal 8 Agustus 2018 sampai 8 Februari 2019.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian yang dipilih adalah *Food* & *Beverage service* lebih khususnya *lounge* section karena ditempat tersebut penulis melakukan praktek kerja lapangan.

3.3 Variable penelitian

Variable penelitian yaitu sifat atau nilai dari orang ,objek atau kegiatan yang mempunyai pariasi tertentu.penelitian ini untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan judul penulis.



Gambar 3.1

Sumber : Data olahan, 2019

Variable independen dan dependen

3.4 Definisi Variable

Sugiyono (2012;38) Variabel penelitian merupakan suatu kegiatan yang mempunyai variasi tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jenis variable penelitian terdiri dari:

1. Komunikasi antara section

Komunikasi (x) merupakan suatu kemampuan dan karakteristik yang dimiliki setiap karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab baik itu melayani tamu atau saat tugas berlangsung. Kurangnya komunikasi yang baik antara karyawan karena masih terdapat kesalahan atau masalah terjadi secara berulang-ulang.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (Y) diartikan sebagai tingkat keunggulan lounge dan Room service yang diharapkan untuk memenuhi keingginan tamu,

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data dalam bentuk angka yang dapat dihitung.

3.5.2 Sumber Data

Data yang diperoleh penulis yaitu:

a. Data Primer

Data primer menurut Umi Narimawati (2008:98) dalam bukunya metodologi penelitian,data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data(Sugiono: 2008:402).Data sakunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer dari buku-buku,internet yang berkaitan dengan dengan judul.

3.6 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2014: 80) populasi adalah wilayah generalisasi,obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari. populasi Yang diambil yaitu sebagian tamu yang datang di lounge Radisson Golf & Convention Center Batam.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2014: 80) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dengan cara diamati dan diambil yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebagian tamu serta pimpinan dan staff yang ada dihotel Radisson Golf & Convention Center Batam.Mengingat begitu banyak populasi sedangkan waktu penelitian terbatas maka pengambilan sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 orang.

3.7 Metode Pengumpulan Data

1. Kuisioner

Penelitian ini yaitu mengumpulkan data utama yang digunakan yaitu kuisioner tertutup artinya alternatif jawabannya sudah ada. Respondennya hanya memiliki salah satu alternatif jawaban paling tepat dengan pendapat responden.dan hanya dibatasi pada waktu luang agar tidak menggangu aktifitas tamu.

2. Studi Kepustakaan

Penulis mengumpulkan data dengan membaca buku,melalui refrensi skripsi dan juga internet yang berkaitan dengan judul yang diangkat

3.8 Metode Analisa Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif.yang terdapat 2(Dua)analisis hubungan yang melibatkan 2 variabel untuk mengkaji Pengaruh Komunikasi Antara Room Service dan Lounge Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Radisson Golf & Convention Batam.

Kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval Skala Likert :

Sangat Baik (SB)	= 5
Baik (B)	= 4
Cukup (C)	= 3
Kurang Baik (KB)	= 2
Sangat Kurang Baik (SKB)	= 1

3.8.1 Koefisien Korelasi Sederhana

Koefisien Korelasi Sederhana yaitu koefisien yang digunakan untuk menggukur Derajat dua hubungan dari dua Variabel.

Tabel 3.1

Interval Nilai Koefisien Dan Kekuatan Hubungan

Koefisien	Kekuatan Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0.60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Sumber :Sugiyono (2017)

Persamaan koefisien korelasi (r) di tentukan sebagai berikut :

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

Keterangan :

R = Koefisien Korelasi Pearson

X = Variabel Bebas

Y = Variabel Terikat

n = Jumlah Sampel

3.8.2 Koefisien Determinasi

Diartikan sebagai alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu.Nilai ($R^{2)}$ yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variable-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.(Ghozali 2012: 97).

Koefisien Determinasi = r^2×100%

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 GAMBARAN UMUM HOTEL



Gambar 4.1.1 ***Radisson Golf And Convention Center Batam***

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Carlson Rezidor Hotel Group Worldwide Asia merupakan bagian dari Carlson dengan kantor pusat diMinneapolis,Minnesota,dan salah satu swasta terbesar di Amerika Serikat.secara umum .Carlson Hotel Worldwide termasuk hotel yang memiliki lebih dari 1,000 lokasi di 74 negara.Carlson adalah pemimpin secara umum di dunia perjalanan pariwisata, perhotelan dan industri pemasaran.Carlson memiliki 7 buah merek hotel antara lain:Country,Inn,Park Inn,Park Plaza,Radisson,Radisson Blu,Radisson Red dan Quorvus.

Radisson Golf and Convention Center Batam memiki lebih dari 75 tahun pengalaman perhotelan dengan pengalaman itu .Radisso Hotel Group telah

berkembang menjadi salah satu perusahaan hotel terbesar di industri dengan merek yang memberikan keramahan kelas dunia dan layanan luar biasa.Tahun 1960 Royal Copenhagen oleh Arne Jacobsen di Denmark di puji sebagai hotel desainer pertama didunia Carlson memasuki bisnis hotel di Amerika melalui

bunga 50 persen di Radisson Downtown Hotel di Minneapolis.

Tahun 1986 Carlson Hotels dan SAS Internasional Hotels menandatangi kementrian untuk membawa merek Radisson ke Eropa.

Tahun 1987 Carlson Hotels meluncurkan merek Countryinns dan suites By carslson brand

Tahun 1994 SAS Internasonal Hotels perejajian waralaba dangan Carlson Hotel untuk mengelola Radisson merek dI EMEA yang nantinya akan menjadi Radisson Blu

Tahun 1999 Carlson Hotels meluncurkan program loyalitas tamu yang sekarang dikenal sebagai Radisson RewardsTM

Tahun 2002 SAS Internasonal Hotels menjadi The Rezidor Hotel Group dan memperoleh hak waralaba kepada Regent Hotel dan Resort,park inn dan Country inns dan Sulites By Carlson

Tahun 2005 Carlson mengakuisi isi 25 persen kepemilikannya The Rezidor Hotel Group , memperkuat komitmen perusahaan untuk pertumbuhan global

Tahun 2006 Rezidor Hotel Group menyelesaikan penawaran umum perdana di Stockholm Stock Exchange.Carlson membeli saham tambahan meningkatkan kepemilikannya menjadi 35 persen

Tahun 2007 Carlson meningkatkan di the Rezidor Hotel Group menjadi 41,7 persen

Tahun 2008 Nama merek Radisson SAS diperbarui ke Radisson Blu

Tahun 2009 First Hotel Missoni dibuka di Edinburgh dengan pujian yang luar biasa

Tahun 2010 Radisson Blu menjadi merek Hotel kelas atas terbesar di Eropa,Park Inn menjadi Park Inn by Radisson Rezidor dinobatkan sabagai salah satu

perusahaan paling Etis di Dunia oleh Ethisphere Institute

Tahun 2012 Carlson meningkatkan kepemilikannya di The Rezidor Hotel Group menjadi 51 persen,dan keduanya bergabung kemitraan strategis dan pergi kepasar sebagai Carlson Rezidor Hotel Grup Hotel terbaik tahun ini di Worldwide Hospitality Awards 2012

Tahun 2014 Carlson Rezidor Hotel Group mengumumkan merek baru disegmen mewah ,Quorvus Collection Carlson Rezidor Hotel Group mengumumkan merek baru salam segmen pilihan gaya hidup kelas atas,Radisson Red.

Tahun 2016 HNA Tourism Grroup mengakuisisi Carlson Hotels,Inc.Rezidor Hotel Group memasuki segmen ekonomi d engan 49% saham di priestotel

Tahun 2017 Federici J Gonzalez menjadi presiden & CEO Rezidor dan ketua komite pengaruh Global HNA Tourism Group co.,Ltd.mengumumkan penawaran umum wajib untuk mendapatkan semua saham di Rezidor

Tahun 2018 Country Inns & Suites By Carlson menjadi Country Inn & Suites oleh Radisson .

Carlson Rezidor Hotel Group menjadi Radisson Hotel Group TMArsitektur merek global baru,memperkenalkan Radisson di Eropa dan meluncurkan koleksi Radisson Radisson Hotel Group mengubah program

Loyalitas Klub Carlson ke Radisson Reward



Gambar 4.2 Brand Radisson

Sumber : Radisson Golf & Convention Center Batam

4.1.2 Lokasi dan Telepon Perusahan

Radisson Golf & Convention Center Batam,Jln. Jendral Sudirman Batam

29432 ph. (0778) 480 0888

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

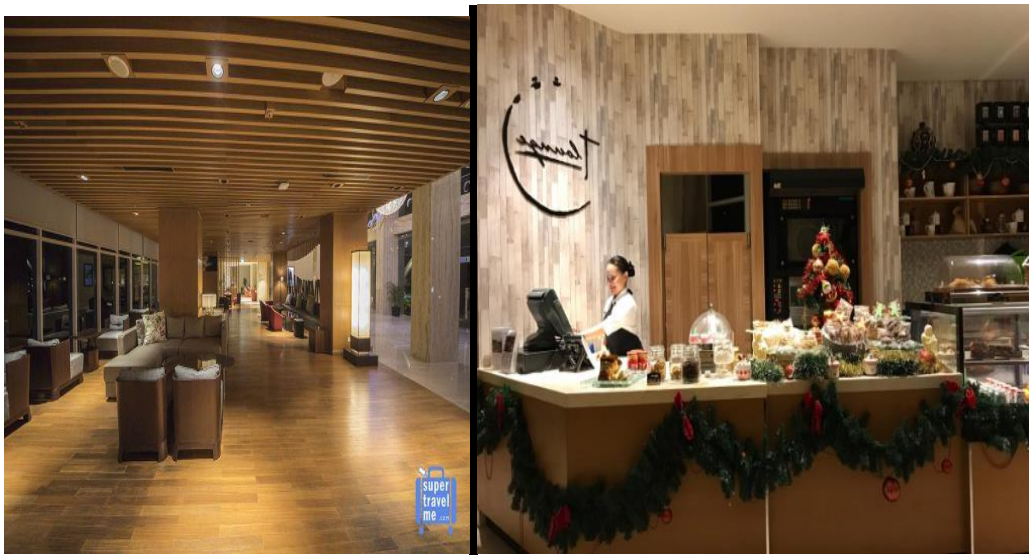
Visi :To be most admired hotel in Indonesia and to give our guests unparalleled service.

Misi :Be Memory makers,surprise,delight and deliver unrivalled experiences for our team & customers.A hotel with family values,for customers and creating life long memories for all.

4.1.4 Fasilitas Hotel

a. Lounge

adalah tempat fasilitas hotel yang menyediakan berbagai macam menu makanan dan minuman khususnya makanan ringan ,sandwich,kue,jus,soft drink,teh dan kopi.dari pukul 07:30 am-10:00pm.



Gambar 4.3 Lounge

b. Kids Club

Hotel Radisson menyediakan klub anak-anak untuk penjaga anak dikenakan biaya disetiap hri senin –jumat buka jam 9:00 am- 9:00 pm hari sabtu – minggu dan hari libur buka jam 8:00 am – 9:00 pm.



Gambar 4.4 Kids Club

c. Pool Bar

adalah salah satu outlet yang menjual minuman ,baik yang mengandung alcohol maupun yang tidak mengandung alcohol.buka pukul 10:00am-11:00pm.



Gambar 4.5 Pool Bar

d. Bite Restaurant

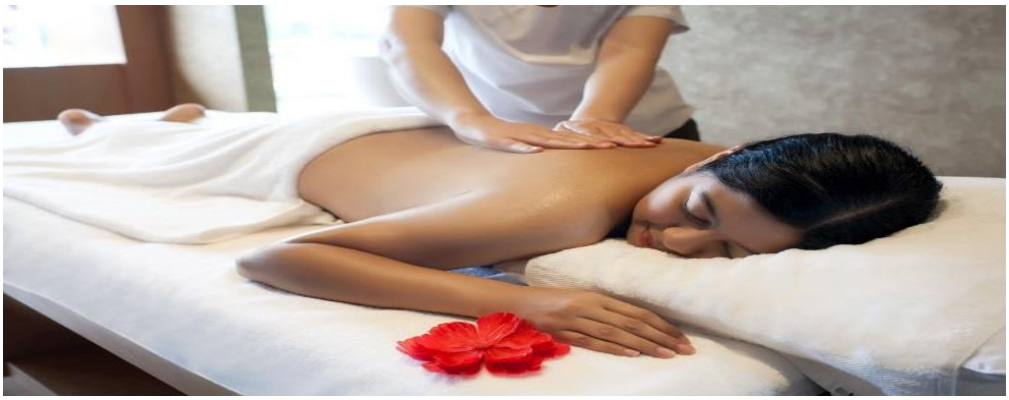
Bite Restaurant adalah nama dari restoran yang ada di Radisson Hotel,Posisinya letak disamping Tee lounge dan lobby utama hotel. Restoran ini menyediakan makanan dan minuman,mulai dari breakfast,lunch dan dinner.dan diperuntukan bagi tamu baik tamu yang tinggal dihotel maupun diluar hotel.Untuk makan breakfast disajikan secara buffet dari pukul 06.00 pagi sampai pukul 10.00 pagi untuk lunch dan dinner harus melalui pemesanan terlebih dahulu.Bite Restaurant juga menyediakan pelayanan makan dan minum untuk diantar ke kamar/room service selama 24 jam.



Gambar 4.6 Bite Restaurant

e. **Zoysia Spa**

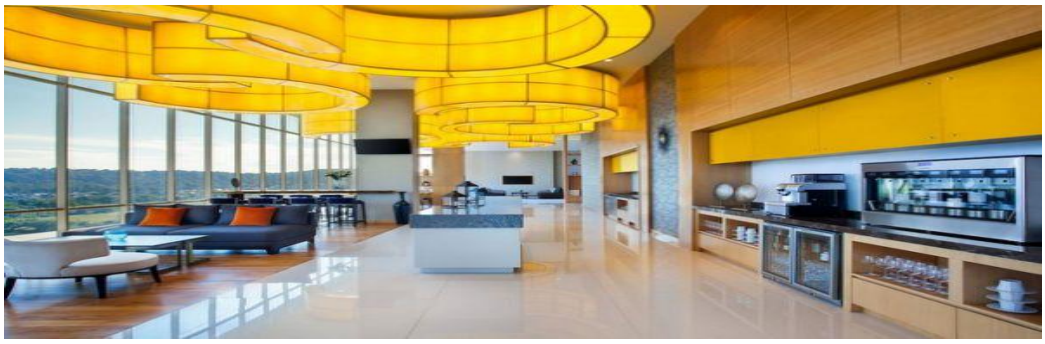
Zoysia Spa adalah salah satu facilitas yang disediakan untuk perawatan pijat yang menenangkan, operasionalnya di mulai dari jam 10:00 – 22:00 WIB.



Gambar 4.7 Zoysia Spa

f. Bussines Class Lounge

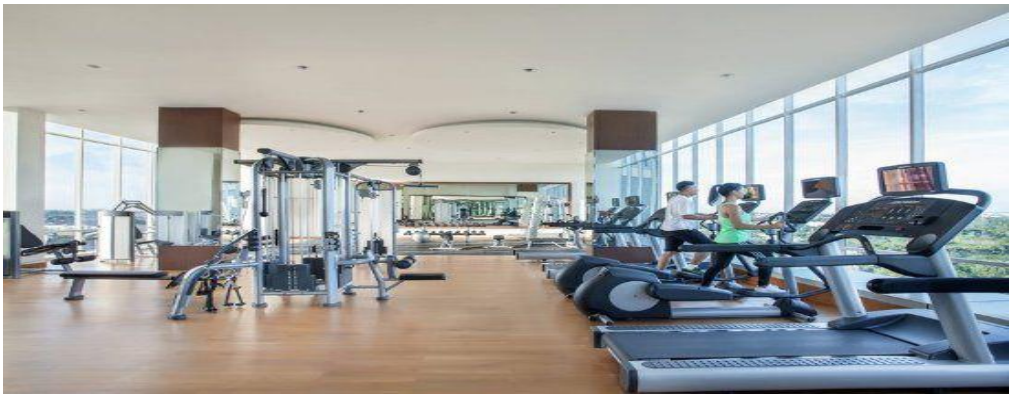
yaitu ruang tunggu VIP guest yang fasilitasnya lebih mewah dari ruangan lobby,yang menyediakan makanan ringan dan minuman beralkohol. dalam bussines class lounge tamu yang memesanan makanan dan minuman yang tidak berakohol harus menunggu lama pesanannya karena jarak dapur dan bussines class lounge yang cukup jauh.buka pukul 07:00am-04:00am.



Gambar 4.8 Bussines Class Lounge

f. Fitness Center

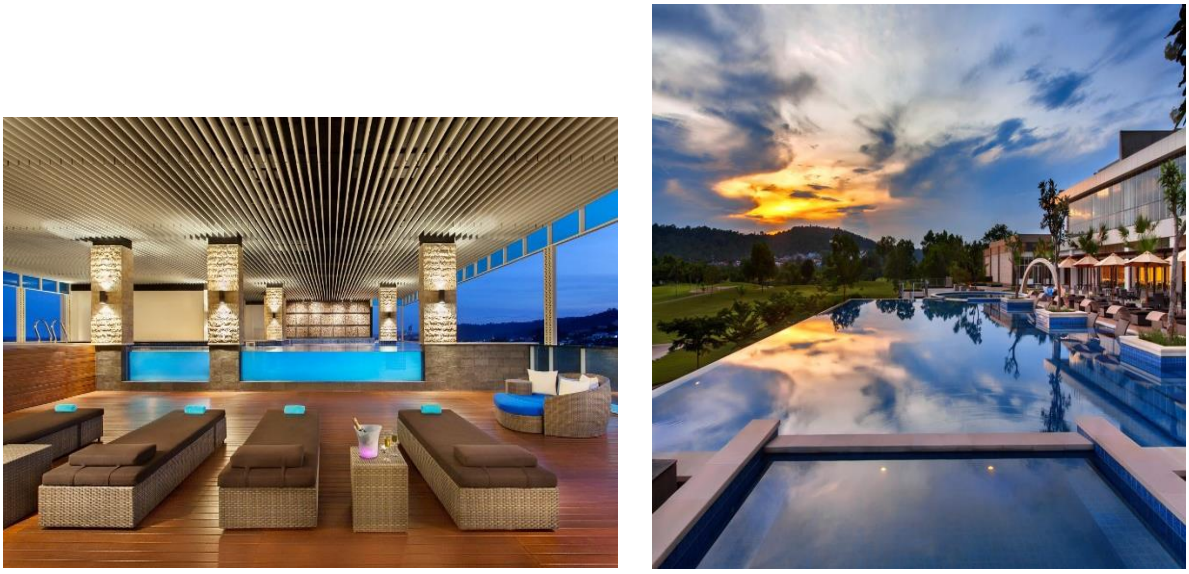
Radisson Hotel mempunyai ruangan fitness center yang disediakan baik untuk tamu menginap dan tamu yang datang untuk berolahraga saja. pusat kebugaran yang disediakan untuk operasional hotel.berada dilantai 10 berdekatan dengaan bussines class lounge dan kolam berenang indoor.dari jam 06:00am-10:00pm.



Gambar 4.9 Fitness Center

h. Kolam Renang

Radisson Hotel memiliki 2 kolam berenang yaitu indoor(infinity) outdoor.Area kolam renang juga sangat luas biasa digunakan untuk kegiatan-kegiatan.dan juga mempunyai kolam renang untuk anak-anak. Kolam renang dibuka dari pukul 06.00 am sampai 10;00 pm,kolam berenang lantai 1 dan 10 disediakan bukan hanya untuk tamu yang menginap tetapi juga untuk tamu yang tidak menginap.



Gambar 4.10 Kolam Berenang indoor dan outdoor

i. Meeting Room berjumlah 9 ruangan yang terdiri dari :

a) Grand ballroom dengan ukuran ruangan 1,540 meter persegi dengan kapasitas 2.000 orang

b) Albatros dengan ukuran 95 meter persegi dengan kapasitas 100 orang

c) Ace dengan ukuran ruangan 95 meter persegi dengankapasitas 100 orang

d) Mulligan dengan ukuran 130 meter persegi dengan kapasitas 100 orang

e) Eagle dengan ukuran 95 meter persegi dengan kapasitas 100 orang

f) Birdie dengan ukuran 130 meter persegidengan kapasitas 100 orang

g) Par dengan ukuran 60 meter persegi dengan kapasitas 50 orang

h) Boardroom dengan ukuran 105 meter persegi dengan kapasitas 50 orang

i) Paspalum dengan ukuran 335 meter persegi dengan kapasitas 400 orang

j. Kamar Tamu/Room

Radisson Hotel memiliki 240 kamar dengan 7 tipe kamar :

Tabel.4;1 Tipe Kamar Tamu

Room Type	Total Room
Superior room	75
Superior bussines class	12
Deluxe	90
Deluxe Bussines class	16
Deluxe Suite	7
Executive Suite	7
One bed rooms apartement	33

k. Fasilitas lainnya

1. Lahan Parkir Gratis

2. Musholla

3. Laundy

4. Wifi 24 jam

5. Akses ke padang Golf

6. Gratis antar Jemput Bandara dan feri BTH

7. Pusat Bisnis Buka 24jam

4.1.5 Sop Taking Order

1.Memberikan salam sesuai dengan waktu

2.Menberikan Menu list ketamu

3.Menjelaskan minuman dan makanan yang dipesan oleh tamu

4.Mencatat pesanan tamu

5. Mengulang kembali pesanan untuk menghindari kesalahan

6.Membuat pesanan yang dipesan tamu

7.Menyajikan makanan dan minuman yang telah dipesan

8.Menyerahkan bill ketamu

9.Mengucapkan terima kasih atas kedatangannya

4.1.6 Sop Room Service

1. Staf dan trainee ditempatkan di *Room service* dengan mekanisme kegiatan dimulai dari Mengangkat telpon untuk menjawab dan melayani permintaan tamu.

2.Staf dan trainee mencatat permintaan dari tamu (makanan &minuman)setelah mengetahui permintaan tersebut,dan langsung mengatur/*set up*

3. Set up menggunakan *trolley* dan *tray*

4. Alat-alat yang di*set up* menyesuaikan dengan makanan dan minuman yang ada

5.Dicek kembali semua peralatan/*condiment* serta makanan apakah sudah lengkap atau belum.

6**.** Kemudian langsung mengantar makanan/minumanyang dipesan oleh tamu

7. Setelah sampai didepan kamar tamu,petugas menekan bell sambil mengucapkan

in Room Dining

8.Ketika pintu di bukakan oleh tamu,penulis langsung mengucapkan salam sambil memberitahukan daftar menu yang dipesan oleh tamu tersebut.

9. Lalu penulis meminta izin kepada tamu untuk bisa memasuki kamardan meletakkan makanan atau minuman yang sudah dipesan

10.Petugaspun langsung memberikan *bill* kepada tamu

11.Tamu suda h menandatanggani *bill* yang sudah diberikan

12.Petugaspun langsung mengucapkan terima kasih lalu meninggalkan kamar tamu tersebut

13.Kembali ke *Room service station* dan langsung memberikan daftar *bill* tamu yang sudah diantar kepada Order *taker*

Inilah kegiatan-kegiatan petugas Room service dihotel Radisson Golf & Convention Center Batam.

4.1.7 Sop Lounge

1. Usahakan 15 menit sudah berada di area kerja sebelum mulai pekerjaan

2. Melapor kesecurity dan mengambil pakaian kerja.

4. Back area untuk melihat pekerjaan yang akan dilakukan

5. Biasakan untuk menyalakan mesin yang akan dipakai

6. Biasakan untuk memeriksa buku komunikasi setiap pergantian antar shift kerja

3. Pastikan seluruh area kerja senantiasa bersih dan teratur sebagaimana dalam pelatihan

4. Pastikan untuk membuat welcome drink,serta meletakan wd difront office sebelum jam 8am dan mengambilnya di jam 10pm,dan harus memastikan welcome drink dan glassnya terisi di front office

4. Pastikan peralatan di lounge yang akan digunakan cukup selama waktu operasional dan usahakan persiapan untuk shift selanjutnya juga cukup memadai untuk digunakan

6.Bekerjalah dengan cekatan dan dengan mengutamakan kebersihan setiap saat

7.Pastikan setiap glass yang pecah pada saat digunakan agar segera di informasikan kepada atasan

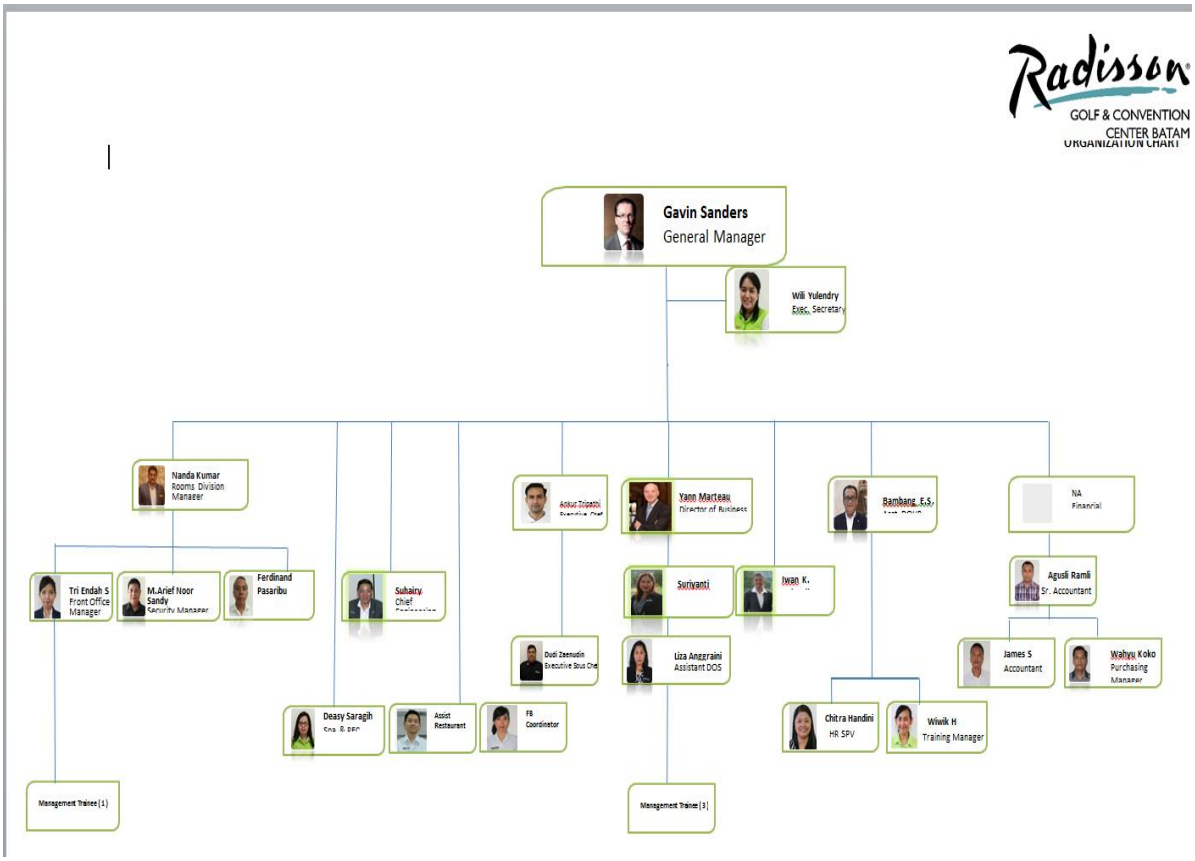
8.Tamu harus disapa dengan cara yang ramah harus tersenyum,mengggunakan nama tamu dan bersedia memenuhi setiap permintaan

9.Staf lounge harus menguasai apa yang ditawarkan kepada tamu

10.Tamu harus diberi ucapan selamat tinggal dan ucapan trima kasih saat check out

Bentuk Kegiatan ini selama penulis melaksanakan PKL dilihat dari sudut pandang penulis ,kegiatan di atas selalu dilakukan secara berulang-ulang

4.1.8 Struktur organisasi hotel

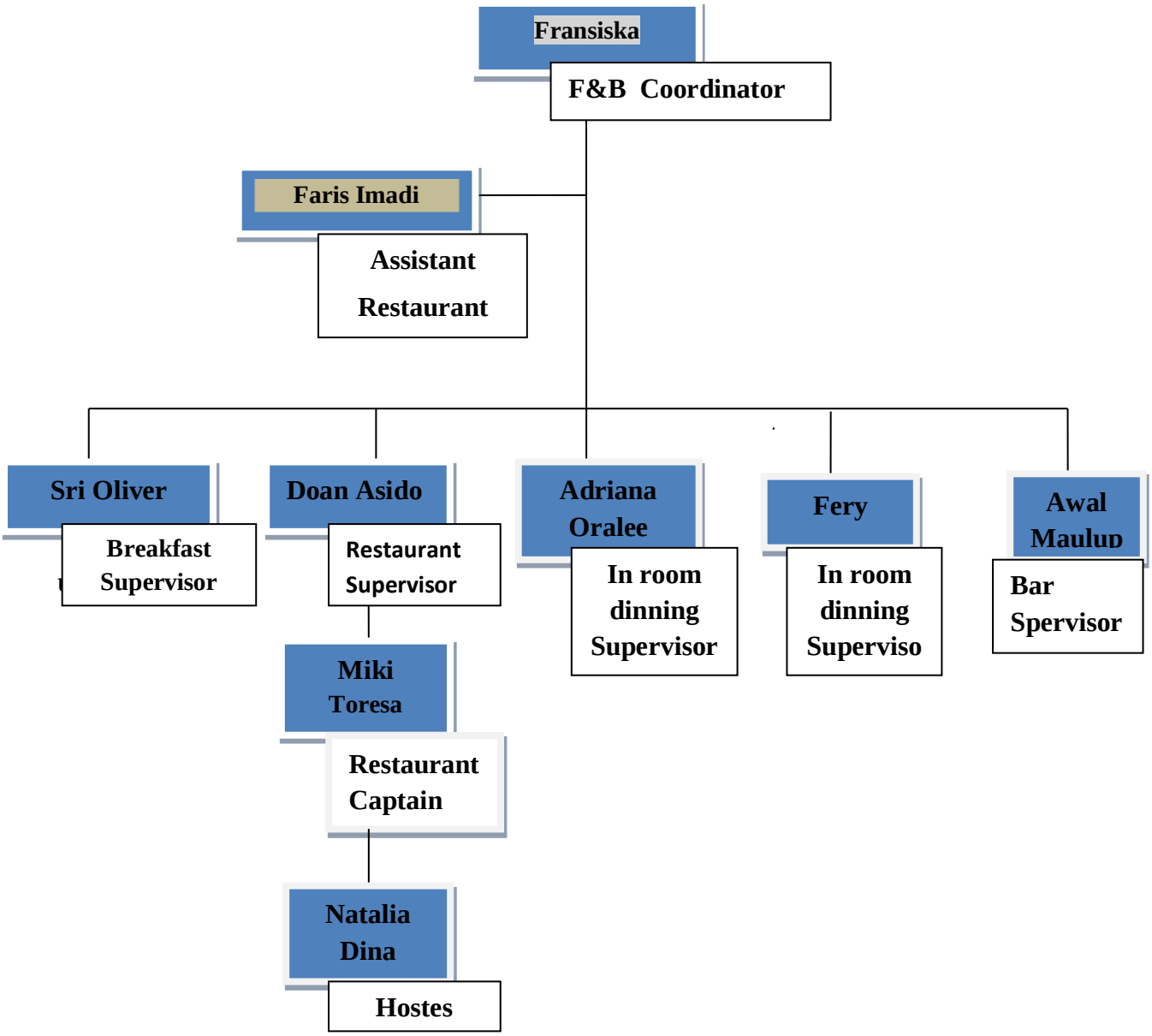


Gambar.4.11

Struktur Organisasi Hotel

Sumber,HRD Radisson Golf & Convention Center Batam

4.1.9 Struktur Organisasi Food & Beverage



Gambar 4.12

Struktur Organisasi Food & Beverage

Sumber Assistant Restaurant Manager

a. Job Description F&B Service Department

1. F &B Coordinator

F&B Coordinatoor bertanggung jawab menginput dokumen dan memantau pekerjaan.

2. Asst.Rest.Manager

Asst Rest Manager bertanggung jawab langsung pada restoran,untuk mengelolah dan mengawasi standar kerja.

3. Supervisor

Tugas utama adalah melakukan control terhadap kinerja waiter/waitrees,membuat jadwal kerja dan membantu staff dalam menanggani *complain* dan masalah operasional lainnya

4. Captain

Tugas utama *captain* adalah coordinator para waiter/waitrees di dalam melakukan tugasnya,cek kehadiran karyawan ,cek pesanan dan mengecek semua kebersihan di area restoran.

5. Bartender

Bartender bertugas untuk membuat minuman yang beralkohol sesuai dengan resep,memberikian pelayanan yang baik kepada tamu dan bertanggung jawab atas kebersihan di area bar.

6. Waiter/Waitrees

Tugas utama waiter/waitrees adalah melayani tamu di dalam melakukan pemesanan menu,mengantarkan pesanan tersebut hingga sampai ke meja tamu dan bertugas untuk menjaga kebersihan outlet dan meja tamu.

4.2 Hasil Analisis

4.2.1 Karakteristik Responden

Bagian ini akan dijelaskan mengenai deskriptif yang diperoleh dari responden . Responden dalam penelitian ini adalah para tamu yang datang di food and beverage khususnya lounge section.penelitian ini diperincikan berdasakan jenis kelamin dan pekerjaan.

a. Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.2

Responden Menurut Jenis Kelamin

Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	39	65.0	65.0	65.0
	Wanita	21	35.0	35.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Sumber : Data Olahan 2019

Pada table 4.2 diatas, dapat dilihat bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 65 % dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 35 % dapat ditentukan bahwa jumlah responden di dominasi oleh laki-laki.

b. Responden Menurut Pekerjaan

Tabel 4.3

Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pengusaha	28	46.7	46.7	46.7
	Wiraswasta	3	5.0	5.0	51.7
	Karyawan	8	13.3	13.3	65.0
	Dll	21	35.0	35.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Sumber : Data olahan, 2018

Pada tabel 4.3 responden paling banyak bekerja sebagai pengusaha sebesar 46,7% Sedangkan wiraswasta berjumlah 5 % dan responden yang bekerja karyawan berjumlah 13,3% dan yang lainnya berjumlah 35 %

4.2.2 Hasil Kuisioner Variabel X Komunikasi

Berdasarkan data kuisioner tentang komunikasi staff Nampak pada tabel

Tabel 4.4

Tanggapan responden terhadap komunikasi staff

No	Pertanyaan	Skor					Jumlah
		SB	B	C	KB	SKB	
1	X1	7	41	12	0	0	60
		11,7%	68,3%	20%	0,0%	0,0%	100 %
2	X2	6	41	13	0	0	60
		10%	68,3%	21,7%	0,0%	0,0%	100%
3	X3	3	28	27	2	0	60
		5%	46,7%	45%	3,3%	0	100%
4	X4	22	32	4	2	0	60
		36,7%	53,3%	6,7%	3,3%	0,0%	100%
5	X5	1	5	43	11	0	60
		1,7%	8,3%	71,7%	18,3%	0,0%	100%
6	X6	1	4	38	17	0	60
		1,7%	6,7%	63,3%	28,3%	0,0%	100%
7	X7	5	46	7	2	0	60
		8,3%	76,7%	11,7%	3,3%	0,0%	100%
8	X8	4	45	9	2	0	60
		6,7%	75%	15%	3,3%	0,0%	100%
9	X9	35	25	0	0	0	60
		58,3%	41,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
	Jumlah	**84**	**267**	**153**	**36**	**0**	**540**
	Persen	**14,01%**	**445%**	**25,51%**	**565%**	**0.0%**	**100.0%**

Sumber : Hasil Pengolahan Data

1. Dari 60 responden yang memberikan tanggapan seluruh staff memiliki kecakapan dalam berkomunikasi dan menjawab sangat baik 7 orang(11,7%), baik 41 orang (68,3),dan cukup 12 orang(20%)
2. Dari 60 responden yang memberikan tanggapan staff dapat berkomunikasi menggunakan bahasa yang baik dan sopan.menjawab sangat baik 6 orang(10%),menjawab baik 41 orang (68,3),dan menjawab cukup 13 orang(20%)

3. Dari 60 responden yang memberikan tanggapan staff dapat berkomunikasi menggunakan bahasa yang dapat dimengerti 3 orang(5%),menjawab baik 28 orang (46,7%),cukup 27 orang(45%)dan kurang baik 2 oran(3,3)
4. Dari 60 responden yang memberikan tanggapan staff dapat memberikan informasi minuman dengan jelas kepada anda yang menjawab 22 orang(36,7%),baik 32 orang (53,3),menjawab cukup 4 orang(6,7%)dan kurang baik 2 orang (3,3)
5. Dari 60 responden yang memberikan tanggapan staff dapat memberi informasi makanan dengan jelas yang menjawab sangat baik 1orang (1,7%), baik 5 orang (8,3), cukup 43 orang(71,7%)dan kurang baik 11 orang (18,3)
6. Dari 60 responden yang memberikan tanggapan staff tanggap dalam berkomunikasi melalui telepon. menjawab sangat baik I orang(1,7%) baik 4 orang (6,7%), cukup 38 orang(63,3%)dan kurang baik 17 orang(28,3).
7. Dari 60 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan staff lounge dan room service mampu berkomunikasi dengan baik dalam melayani pesanan anda,menjawab sangat baik 5 orang(8,3%),baik 46 orang (76,7%),cukup 7 orang (11,7%),kurang baik 2 orang (3,3%)
8. Dari 60 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan staff lounge dan room service mempunyai pengetahuan yang luas,,menjawab sangat baik 4 orang(6,7%),baik 45 orang (75%%),cukup 9 orang (15%),kurang baik 2 orang (3,3%)
9. Dari 60 responden yang memberikan tanggapan atas pernyataan staff lounge mampu mengetahui permintaan anda,menjawab sangat baik 35 orang(58,3%),baik 25 orang (41,7%%).

4.2.3 Hasil Kuesioner Variabel Y Kualitas pelayaan

Berdasarkan data dari kuesioner tentang kualitas pelayanan,tampak pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.5

Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan

NO	PERTANYAAN	SKOR					TOTAL
		SB	B	C	KB	SKB	
		5	20	5	7	23	60
1	Y1	8,34%	33,34%	8,34%	11,67%	38,34%	100%
		4	29	7	0	20	60
2	Y2	6,67	48,34	11,67	%	33,34%	100%
		3	39	17	1	0	60
3	Y3	5%	65%	28,34%	1,66%	%	100%
		13	35	12	0	0	60
4	Y4	21,67%	58,34	20%	%	%	100%
		2	13	40	5	0	60
5	Y5	3,34%	21,67%	66,67%	8,34%	%	100%
		11	19	7	23	0	60
6	Y6	18,34%	31,67%	11,67%	38,34%	%	100%
		3	24	26	7	0	60
7	Y7	5%	40%	43,34%	11,67%	%	100%
		2	22	23	13	0	60
8	Y8	3,34%	36,67%	38,34	21,67%	%	100%
		17	40	1	2	0	60
9	Y9	28,34%	66,67%	1,66%	3,34%	%	100%
	JUMLAH	60	241	138	58	43	540
	PERSEN	11,12%	44,63%	25,56%	10,74%	7,97%	100%

Sumber:Pengolahan Data 2019

1. Dari 60 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan apakah karyawan lounge selalu memberikan pelayanan yang baik, menjawab sangat baik 5 orang(8,34),baik 20 orang (33,34%),cukup 5 orang (8,34%),kurang baik 7 orang (11,67%), sangat kurang baik 23 orang (38,34%).
2. Dari 60 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan apakah staff lounge dan room service memiliki pengetahuan tentang menu,menjawab sangat baik 4 orang(6,67%),baik 29 orang (48,34%),cukup 7 orang (11,67%),kurang baik 0 orang (%), sangat kurang baik 20 orang (33,34%).
3. Dari 60 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan apakah staff lounge dan room service teliti dalam melayani pesanan anda, menjawab sangat baik 3 orang(5%),baik 39 orang (65%),cukup 17 orang (28,34%),kurang baik 1 orang (1,66%).
4. Dari 60 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan apakah staff lounge dan room service memiliki sikap sopan santun dalam memberikan pelayanan yang anda butuhkan,menjawab sangat baik 13 orang(21,67%),baik 35 orang (58,34%),cukup 12 orang (20%),kurang baik 0 orang (%).
5. Dari 60 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan kebersihan dan kenyamanan lounge,menjawab sangat baik 2 orang(3,34%),baik 13 orang (21,67%),cukup 40 orang (66,67%),kurang baik 5 orang (8,34%).
6. Dari 60 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan staff lounge dan room service memberikan pesanan dengan tepat waktu, menjawab sangat baik 11 orang(18,34%),baik 19 orang (31,67%),cukup 7 orang (11,67%),kurang baik 23 orang (38,34%).

7. Dari 60 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan makanan yang di pesan rasanya enak,menjawab sangat baik 3 orang(5%),baik 24 orang (40%),cukup 26 orang (43,34%),kurang baik 7 orang (11,67%).
8. Dari 60 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan minuman yang di pesan rasanya enak,menjawab sangat baik 2 orang(3,34%),baik 22 orang (36,67%),cukup 23 orang (38,34%),kurang baik 13 orang (21,67%),
9. Dari 60 responden yang memberikan tanggapan atas pertanyaan staff lounge dan room service selalu berpenampilan rapih,menjawab sangat baik 17 orang(28,34%),baik 40 orang (66,67%),cukup 1 orang (1,66%),kurang baik 2 orang (3,34%)

4.3 Hasil Analisis Korelasi dan Regresi Sederhana

4.3.1 Hasil Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel independen dan dependen,dan digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap dependen.

Tabel 4.6

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.554[a]	.306	.294	1.73232

a. Predictors: (Constant), Komunikasi

Hasil analisis tabel 4.5diatas didapatkan nilai Koefisien Korelasi (r) = 0,554 dan nilai Koefisien Determinasi (r2) = 0,309. Dengan nilai koefisien korelasi r = 0,894 menunjukan bahwa komunikasi staff mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada sebesar 87%sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

4.3.2 Uji Regresi Komunikasi Terhadap kualitas Pelayanan

Tabel 4.7

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	18.918	2.962		6.387	.000
	X	.445	.088	.554	5.061	.000

Dependent Variable: Kualitas

Pada tabel 4.7 di atas maka persamaan regresi antar variabel Komunikasi adalah Y =18,918 + 0,445 X. Ini menunjukan peningkatan kualitas pelayanan di room service dan tee lounge ditentukan oleh komunikasi antara section Hotel Radisson Batam. Jadi apabila komunikasi ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan sebesar 0,445 satu satuan kualitas pelayanan.Dan jika Komunikasi dikurangi satu satuan akan menurunkan 0,445 satuan Kualitas .Yang dihasilkan dari hasil analisis 0,445 berarti tidak ada variabel Komunikasi besar skor kinerja adalah 18,918.

4.4 Pengujian Hipotesis

Tabel 4.8

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	76.879	1	76.879	25.618	.000[b]
	Residual	174.054	58	3.001		
	Total	250.933	59			

a. Dependent Variable: Kualitas

b.Predictors: (Constant), Komunikasi

Berdasakan tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara komunikasi room service dan lounge Terhadap kualitas pelayanan dimana nilai p =0,000< 0,05.Dengan demikian hipotesis diterima ,berarti terdapat penggaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

4.5 Pembahasan

Berdasarkan uji pengaruh antara komunikasi terhadap kualitas pelayanan diketahui r=0,554 memberikan arti bahwa komunikasi staff dengan kualitas pelayanan dilounge sedang,berarti komunikasi staff harus lebih ditingkatkan karna jika komunikasi meningkat pelayanan juga akan meningkat dan jika komunikasi menurun maka kualitas pelayanan juga menurun.

Koefisien Determinasi sebesar 87% pengertian bahwa naik/turunnya kualitas pelayanan di lounge dipengarui komunikasi staff sebesar87% selebihnya 13% disebabkan lainnya.

Berdasarkan penelitian bahwa kualitas pelayanan belum optimal karena miskomunikasi antara staff yang ada

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Komunikasi sangatlah penting dalam operasional kerja yang dapat mempenggaruhi pelayanan yang diberikan waitress tersebut,lounge section memiliki peran penting untuk menunjang pendapatan hotel .dan karyawan yang ada di lounge harus memiliki kinerja yang baik karena melayani tamu yang sedang santai atau sedang menikmati hari libur, dan pelayanan yang diberikan kepada tamu yaitu pelayanan Ala'carte.Sebab itu setiap karyawan harus memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Dan berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai dan hasil analisis yang menggunakan metode analisis koefisien korelasi,korelasi determinasi pada pembahasan penelitian maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut

a.Koefisien Korelasi atau r = 0,554 yang berarti komunikasi staff dan kualitas pelayanan terdapat hubungan positif.

b. berdasarkan Pengaruh Variabel Komunikasi Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan sebesar 87% maka memberikan pengertian bahwa naik/turunnya Kualitas Pelayanan di Lounge dan Room Service Radisson Golf & Convention Center Batam 87% dipengaruhi variabel komunikasi .Artinya Komunikasi berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas,maka peneliti mengajukan saran yaitu:

Hasil penelitian menunjukan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan .

DAFTAR PUSTAKA

Endar Sugiarto,MM dan Sri Sulartiningrum,SE.Pengantar Akomodasi dan Restaurant

Nazir,M. 2003.Metode Penelitian.Jakarta : Ghal ia Indonesia

H.Marsum Widjojo Atmodjo,SE dan HJ.Siti Fauziah,S.PD.,APP,M.Kes. Professional Waiter

Fandy Tjiptono. Prinsip-prinsip Total Quality Service.Yongyakarta;ANDI

Bartono P.H.,SE & Ruffino E.M.,SE . Hotel Communication Management

Mulyana,2005,Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar.Bandung:Remaja Rosdakarya

Arfan Ikhsan dan Ida Bagus Teddy Prianthara. Sistem Akuntansi Perhotelan

http://medium .com /solusitesis/contoh-skripsi-perhotelan-e0f436de

http;//www.info dan pengertian.com/2015/11/pengertian hotel menurut para ahli.html?m=1

smk 2.//blogspot.com/room service

https://blogspot.com/2012/09

https://www.google.com/lounge menurut para ahli/Chapter II.pdf

https://madebayu.blogspot.com/2012/09/ pengertian manajemen dan tamu.html?m=1

https://widiacademia.blogspot.com/2015/05/pengertian tamu dan jenis-jenis,html?m=1

Sugiono (2012).Memamahami Penelitian Kualitatif.Bandung:

Alfabeta

LAMPIRAN

Variabel Komunikasi (X)

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	TOTAL
1	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	2.00	4.00	4.00	5.00	34.00
2	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	36.00
3	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	34.00
4	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	35.00
5	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	5.00	31.00
6	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	32.00
7	4.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	34.00
8	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	33.00
9	3.00	4.00	3.00	5.00	2.00	2.00	4.00	4.00	5.00	32.00
10	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	30.00
11	4.00	4.00	3.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	5.00	34.00
12	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	31.00
13	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	33.00
14	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	2.00	4.00	4.00	5.00	34.00
15	4.00	3.00	5.00	2.00	3.00	3.00	5.00	4.00	5.00	34.00
16	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	33.00
17	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	2.00	4.00	4.00	5.00	33.00
18	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	36.00
19	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	33.00
20	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	2.00	2.00	5.00	31.00
21	3.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	35.00
22	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	29.00
23	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	5.00	32.00
24	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	4.00	36.00
25	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	37.00
26	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	5.00	32.00
27	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	31.00
28	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	2.00	4.00	4.00	5.00	38.00
29	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	32.00
30	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	38.00
31	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	43.00
32	3.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	2.00	5.00	33.00
33	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	33.00
34	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	38.00
35	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	29.00
36	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	36.00
37	5.00	5.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	5.00	36.00
38	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	28.00
39	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	34.00
40	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	33.00
41	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	34.00
42	5.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	37.00

43	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	32.00
44	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	34.00
45	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	35.00
46	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	35.00
47	5.00	5.00	4.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00	5.00	34.00
48	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	36.00
49	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	28.00
50	3.00	4.00	4.00	5.00	3.00	2.00	4.00	4.00	5.00	34.00
51	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	31.00
52	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	34.00
53	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	33.00
54	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	32.00
55	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	34.00
56	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	33.00
57	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	5.00	34.00
58	5.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	33.00
59	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	5.00	33.00
60	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	34.00
										2016

LAMPIRAN

Variabel Kualitas (Y)

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Total
1	1.00	1.00	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	2.00	4.00	39.00
2	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	33.00
3	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	33.00
4	1.00	1.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	38.00
5	2.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	29.00
6	1.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	36.00
7	1.00	1.00	4.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00	4.00	36.00
8	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	32.00
9	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	5.00	2.00	2.00	4.00	34.00
10	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	33.00
11	1.00	1.00	4.00	4.00	3.00	5.00	2.00	3.00	4.00	34.00
12	1.00	1.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	37.00
13	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	32.00
14	1.00	1.00	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	2.00	4.00	34.00
15	1.00	1.00	4.00	3.00	5.00	2.00	3.00	3.00	5.00	35.00
16	2.00	1.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	35.00
17	2.00	1.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	2.00	4.00	34.00
18	1.00	1.00	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	2.00	5.00	36.00
19	1.00	1.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	31.00
20	1.00	1.00	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	2.00	34.00
21	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	31.00
22	1.00	1.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	2.00	4.00	34.00
23	2.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	2.00	4.00	33.00
24	1.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	32.00
25	1.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	5.00	5.00	34.00
26	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	33.00
27	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	3.00	34.00
28	1.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	2.00	4.00	33.00
29	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	33.00
30	2.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	34.00
31	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	39.00
32	3.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	2.00	5.00	33.00
33	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	33.00
34	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	38.00
35	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	29.00
36	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	36.00
37	5.00	5.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	5.00	36.00
38	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	32.00
39	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	34.00
40	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	33.00

41	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	34.00
42	5.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	37.00
43	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	32.00
44	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	34.00
45	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	35.00
46	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	35.00
47	5.00	5.00	4.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00	5.00	34.00
48	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	36.00
49	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	31.00
50	3.00	4.00	4.00	5.00	3.00	2.00	4.00	4.00	5.00	34.00
51	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	31.00
52	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	34.00
53	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	33.00
54	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	32.00
55	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	34.00
56	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	33.00
57	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	5.00	34.00
58	5.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	33.00
59	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	5.00	33.00
60	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	34.00
										2032

No	X	Y	XY	X_2	Y_2
1	34.00	39.00	1326	1156	1521
2	36.00	33.00	1188	1296	1089
3	34.00	33.00	1122	1156	1089
4	35.00	38.00	1330	1225	1444
5	31.00	29.00	899	961	841
6	32.00	36.00	1152	1024	1296
7	34.00	36.00	1224	1156	1296
8	33.00	32.00	1056	1089	1024
9	32.00	34.00	1088	1024	1156
10	30.00	33.00	990	900	1089
11	34.00	34.00	1156	1156	1156
12	31.00	37.00	1147	961	1369
13	33.00	32.00	1056	1089	1024
14	34.00	34.00	1156	1156	1156
15	34.00	35.00	1190	1156	1225
16	33.00	35.00	1155	1089	1225
17	33.00	34.00	1122	1089	1156
18	36.00	36.00	1296	1296	1296
19	33.00	31.00	1023	1089	961
20	31.00	34.00	1054	961	1156
21	35.00	31.00	1085	1225	961
22	29.00	34.00	986	841	1156
23	32.00	33.00	1056	1024	1089
24	36.00	32.00	1152	1296	1024
25	37.00	34.00	1258	1369	1156
26	32.00	33.00	1056	1024	1089
27	31.00	34.00	1054	961	1156
28	38.00	33.00	1254	1444	1089
29	32.00	33.00	1056	1024	1089
30	38.00	34.00	1292	1444	1156
31	43.00	39.00	1677	1849	1521
32	33.00	33.00	1089	1089	1089
33	33.00	33.00	1089	1089	1089
34	38.00	38.00	1444	1444	1444
35	29.00	29.00	841	841	841
36	36.00	36.00	1296	1296	1296
37	36.00	36.00	1296	1296	1296
38	28.00	32.00	896	784	1024
39	34.00	34.00	1156	1156	1156
40	33.00	33.00	1089	1089	1089

41	34.00	34.00	1156	1156	1156
42	37.00	37.00	1369	1369	1369
43	32.00	32.00	1024	1024	1024
44	34.00	34.00	1156	1156	1156
45	35.00	35.00	1225	1225	1225
46	35.00	35.00	1225	1225	1225
47	34.00	34.00	1156	1156	1156
48	36.00	36.00	1296	1296	1296
49	28.00	31.00	868	784	961
50	34.00	34.00	1156	1156	1156
51	31.00	31.00	961	961	961
52	34.00	34.00	1156	1156	1156
53	33.00	33.00	1089	1089	1089
54	32.00	32.00	1024	1024	1024
55	34.00	34.00	1156	1156	1156
56	33.00	33.00	1089	1089	1089
57	34.00	34.00	1156	1156	1156
58	33.00	33.00	1089	1089	1089
59	33.00	33.00	1089	1089	1089
60	34.00	34.00	1156	1156	1156
	2016	2032	68448	68126	69068

Korelasi Sederhana untuk mengukur Hubungan dan pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y.

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

$$r = \frac{60(\sum 68448 - (\sum 2016)(\sum 2032)}{[60(68126) - (\sum 2016)^2][60(69068) - (2032)^2]}$$

$$r = \frac{4106880 - 4218432}{4087560 - 4064256.4144080 - 4129024}$$

$$r = \frac{10368}{23304 \text{ x } 15056}$$

$$r = \frac{10368}{350\ 865\ 024}$$

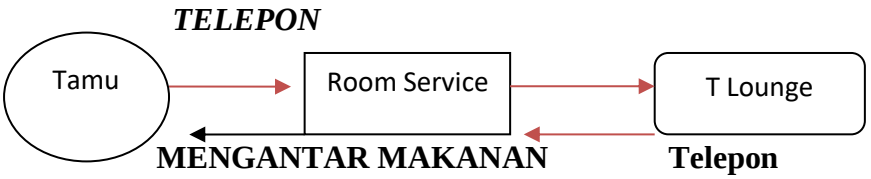
r = 0. 295.498

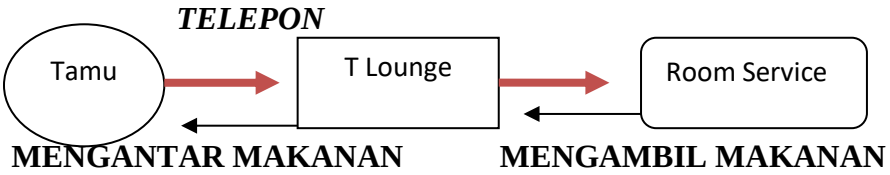
r = 295.498 x 295.498

kd = 87%

LAMPIRAN

Denah Hubungan Room Service dan Tee lounge





LAMPIRAN

Tingkat pendidikan dan pengalaman kerja di Tee Lounge

NAMA	JABATAN	TINGKAT PENDIDIKAN	PENGALAMAN KERJA
Awal Harahap	Supervisor	Smk/sederajat	13 Tahun
Eka Aryeni	Waitrees	D1 Perhotelan	8Tahun
Lusia	Waitrees	D2 Perhotelan	1 Tahun
Luna	Dw	Smk/sederajat	3 bulan

Sumber data olahan 2019

Tingkat Pendidikan dan Pengalaman kerja di Room Service

NAMA	JABATAN	TINGKAT PENDIDIKAN	PENGALAMAN KERJA
Adriana orale	Supervisor	D1	1,5 Tahun
Ferry	Supervisor	D3	2 Tahun
Adi Chandra	Waitrees	D3	1,5Tahun
Rafly	Waitrees	SLTA	7 Tahun
Jinto	Waitrees	Smk/sederajat	4 Tahun

Sumber data olahan 2019

LAMPIRAN

Rangkuman Komentar Tamu

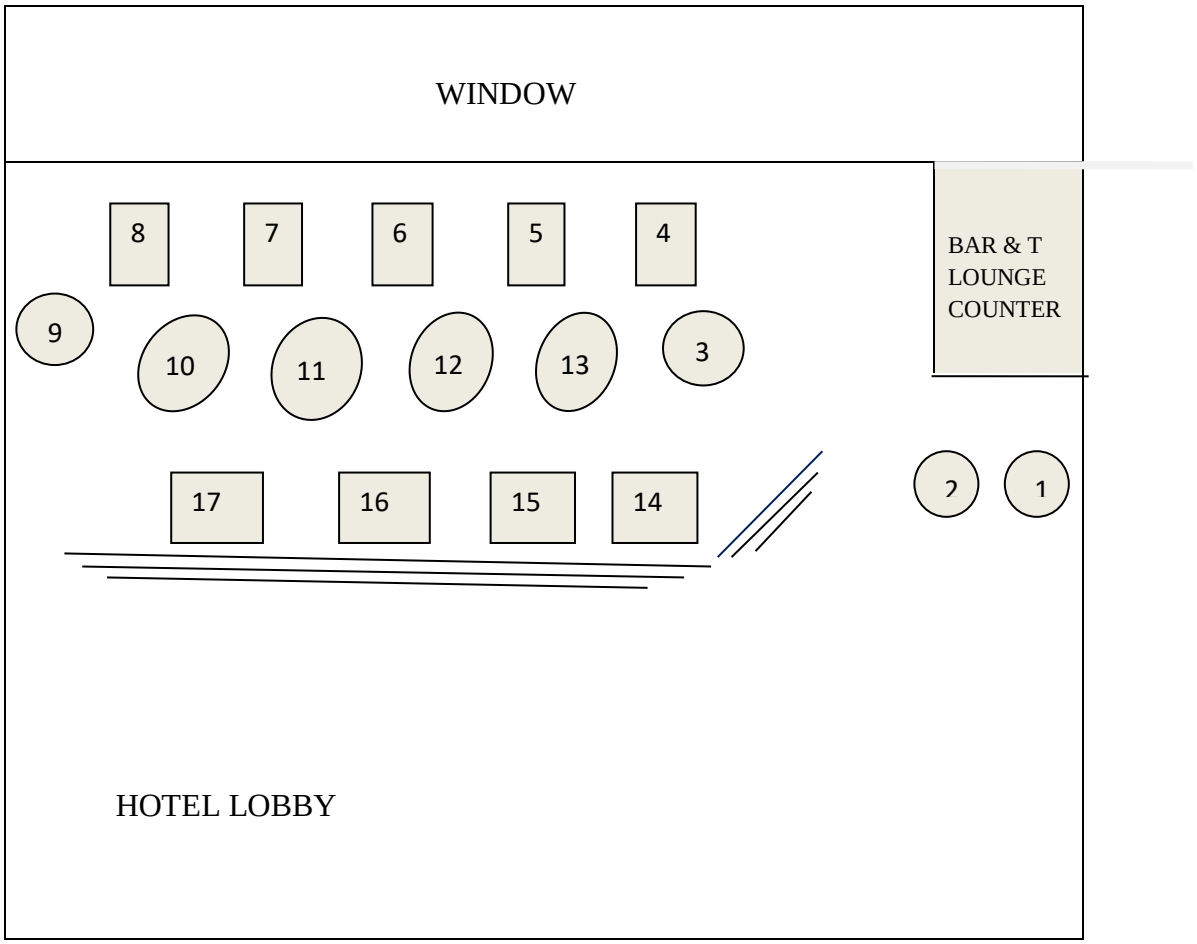
No	Name Tamu	Tanggal	Komentar Positif	Komentar Negatif Keterangan Ucapan	Penyebab
1	Abby S	6 Jan 18	Sarapan kelas pertama,semua staf yang luar biasa selama kami tinggal		Tripadvisor
2	Adna	4 Minggu lalu	Radisson Golf & Convention centre Batam bagus terletak jauh dari keramaian dan hiruk pikuk pusat kota batam tanpa terlalu jauh dari semua fasilitas dan atraksi yang tersedia!makanan yang luar biasa dan sarapan termasuk segala sesuatu mulai dari kue-kue barat hingga makanan Asian		Tripadvisor
3	Ivan_Winata	4	Sarapan yang		Tripadvisor

		Minggu lalu	luar biasa direstoran,semua staf sangat ramah dan membantu,pujian untuk semua staf		
4	Avi D	3 Minggu lalu	Hotel ini memiliki pemandangan yang indah,stafnya luar biasa.		Tripadvisor
5	Mimidichi	2 Minggu lalu		Lama sandwich yang dibuat	Lama Pembuatan dari cool kitchen
6	Steve O	1 bulan		Kopinya tidak enak	Kopi yang telah dibuka dari bungkusnya tidak boleh dipakai kembali
7	William	1 bulan		Jusnya tidak segar	Jusnya dibuat sebelum tamunya memesan
8	Tan	1 bulan		Terlambat membawa makanan dan	Lama persiapan diruang

				minuman ketamu	kitchen
9	Bee Tin	1 bulan		Makanan kurang yang dibawah ke kamar	Ketika banyak orderan
10	Robert	1 bulan		Makanan belum matang	Dibuat dari kitchen

Sumber data olahan 2019;

Nomor Meja Tee Lounge



Capasitas Tee lounge yaitu 50 Tamu

Sumber :Data olahan 2019

Inventaris Tee Lounge

ITEM	Unit	S.O.H		Open	IN	OUT	TRANSFER		CLOSE	REMARK
					SR	SALE	IN	OUT		
ROKOK										
Marlboro Red				10		1			9	
Marlboro Menthol				0					0	
Marlboro Ice Blash				2	10				12	
Marlboro Light				16	10	1			25	
Sampoerna Red				4	10				14	
CAMILAN										
Minibar Cashew Nut Kangooro				6					6	
Pringles				7					7	
Cookies Plastic Bag				10					10	
Snickers				0					0	
Soyjoy				7					7	
Lolipop				2					2	
Kit kat (S)				26					26	
Kit kat (L)				0					0	
Beng-Beng 22gr				4					4	
Silverqueen Cashew				0					0	
Silverqueen Chanky 33gr				0					0	
Delfi(chacha chocolate)				0					0	
Delfi(chacha peanut Yellow)				0					0	
Delfi(large)				0					0	
PERMEN										
Menthos Rool 37g				0					0	
Fox Berries 38gr				0					0	
Nano ch Berry 20				0					0	
Hexos				2					2	

Frozz Cool Mint 15				0					0	
Wringles Pappper 12,4				2					2	
Vitamin C				7					7	
UMUM										
Radisson Bottle				0					0	
Pen Radisson				3					3	
USB Power Bank				0					0	
Baterry AA Alkaline				1					1	
Baterry Aaa Alkaline				0					0	
Weight Lifting Gloves				1					1	
Mosquito spray or Hit Lily				0					0	
Nail Cutter Big				6					6	
Nail Cutter Small				16					16	
Tweezers Big				9					9	
Tweezers Small				20					20	
Mug Radisson				5					5	
HDMI				1					1	
Tongsis/Selfie Expert				1					1	
Charger I phone with Box				10					10	
Charger Samsung				12					12	
Sunglass Goggle (Small)				0					0	
Sunglass Goggle(Big)				5					5	
Batik Sarung				1					1	
Padlock Small				1					1	
Headset for I phone				8					8	
Perlengkapan Mandi										

Shampoo Radisson				19					19	
Conditioner Radisson				20					20	
Body Lotion Radisson				20					20	
Shower Gel Radisson				19					19	
Listerine Mouth Wash				46					46	
Kolam Renang										
Swim Ring Disney				0					0	
Swim Ring Elephant				0					0	
Swim Ring Flamingo				0					0	
Swimming Band				0					0	
Mask &Snorkling Swim Set				0					0	
Ear Plug for Swimming				5					5	
Sunglasses Swimming(S)				3					3	
Sunglasses Swimming (B)				0					0	
Wanita/Pria										
Rohto Lip ice				0					0	
Clear Hair Stlye Cream				32					32	
Dur Comf3				2					2	
Dur Perf3				1					1	
Ovale Milk 100 body scrub				0					0	
Rexona				0					0	
Sun block(vaselin)				0					0	
Nivea MU Coc 2in1				35					35	
Menstrual Pads				41					41	
Nail Polish Pixy				2					2	
Lipstick Pixy				2					2	

Face Powder				34					34	
Shopping bag (green)				36					36	
Hairdryer bag				0					0	
Vitamin										
Vicee Tab box				0					0	
Natur E Softcap 16				1					1	
Obat										
Minyak Kayu Putih				2					2	
Autan Lotion				35					35	
Minyak Cap Kapak				72					72	
Freshcare Teen (10ml)				1					1	
Freshcare Sport(10ml)				2					2	
Freshcare Fruit(10ml)				1					1	
Freshcare Swood(10ml)				2					2	
Freshcare Reg(10ml)				2					2	
Freshcare Strong(10ml)				1					1	
Promag				0					0	
Bodrex				0					0	
Panadol				0					0	
Entrostop				0					0	
Antangin				0					0	
Bodrexin				0					0	
Entrostop 2 kaplet				0					0	
BAYI										
Mamy Poko Mini				1					1	
Wet Wipes				0					0	
Cussons Baby Powder				2					2	
Cussons Baby OIL				1					1	

PREPARE BY, Check BY, ACKNOWLEDGE

By,

( ) ( ) ( )

Data Olahan 2019

Makanan Dan Harga

Harga Menu Makanan Tee Lounge: RDBT								
Resep No.	Hidangan	Biaya resep	Biaya %	Sp saat ini	Minimum exp SP	Diusulkan SP	COS	Meningkat
	Kue-kue							
	Crème Brullee	10776	30%	Rp 35.000,00	35620	40000	26,94%	14,29%
	Passion fruit cheese cake	12406	30%	RP 30.000,00	41360	45000	27,57%	50,00%
	Caramel Tart	10454	30%	Rp 20.000,00	3485O	38000	27,51%	90,00%
	Dannish,croissant, Choc roll & raisin rolls	5130	30%	Rp 15.000,00	17100	20000	25,65%	33,33%
	Kue(5 pcs)	6525	30%	Rp 25.000,00	13250	25000	26,10%	0,00%
	Cupcake	4914	30%	Rp 12.000,00	16380	15000	32,76%	25,00%
	Carrot cake	10900	30%	Rp 20.000,00	36340	38000	28,68%	90,00%
	Chocolate brownie	9517	30&	Rp 25.000,00	31730	35000	27,19%	40,00%
	Red velvet	11541	30%	Rp 25.000,00	38470	40000	28,85%	60,00%
	Opera cake	8997	30%	Rp 25.000,00	29990	38000	23,68%	52,00%
	Mango mousse	13071	30%	Rp 35.000,00	43570	45000	29,05%	28,57%
	Chocolate marquise	9569	30%	Rp 25.000,00	31900	38000	25,18%	52,00%
	Banana mousse	10520	30%	Rp 25.000,00	35070	40000	26.30%	60,00%
	Tiramisu	11509	30%	Rp 35.000,00	38370	40000	28’77%	14,29%
	Blackberry clafoutis	8904	30%	Rp 25.000’00	29680	30000	29,68%	20,00%
	Whole cake	93170	30%	Rp 300.000,00	310570	350000	26,62%	16,67%
	Bread roll &Hard roll		30%	Rp 9.000,00		10000		11,11%
	Sandwich							
	Baguette Keju	14340	30%	Rp	47800	45000	31,8	28,57%

	Ayam			35.000,00			7%	
	Sandwich Daging Sapi Panggang	12306	30%	Rp 30.000,00	41020	50000	24,61%	66,67%
	Ciabatta Sayuran Chargrilled	12674	30%	Rp 30.000,00	42250	40000	31,69%	33,33%
	Crispy Chicken Noodle Wrap	18943	30%	Rp 35.000,00	63150	45000	42,10%	25,00%
	Egg Mayo	8208	30%	Rp 30.000,00	27360	40000	20,52%	33,33%
	Homecured Salmon Croissant	18432	30%	Rp 40.000,00	61440	50000	36,86%	25,00%
	Chicken Mayo Baguette	8731	30%	Rp 35.000,00	29110	40000	21,83%	14,29%
	Swiss Cheese,Tomato & Turkey Ham	17213	30%	Rp 35.000,00	57380	50000	34,43%	42,86%
	Tuna Mayo	18226	30%	Rp 30.000,00	60760	45000	40,50%	50,00%

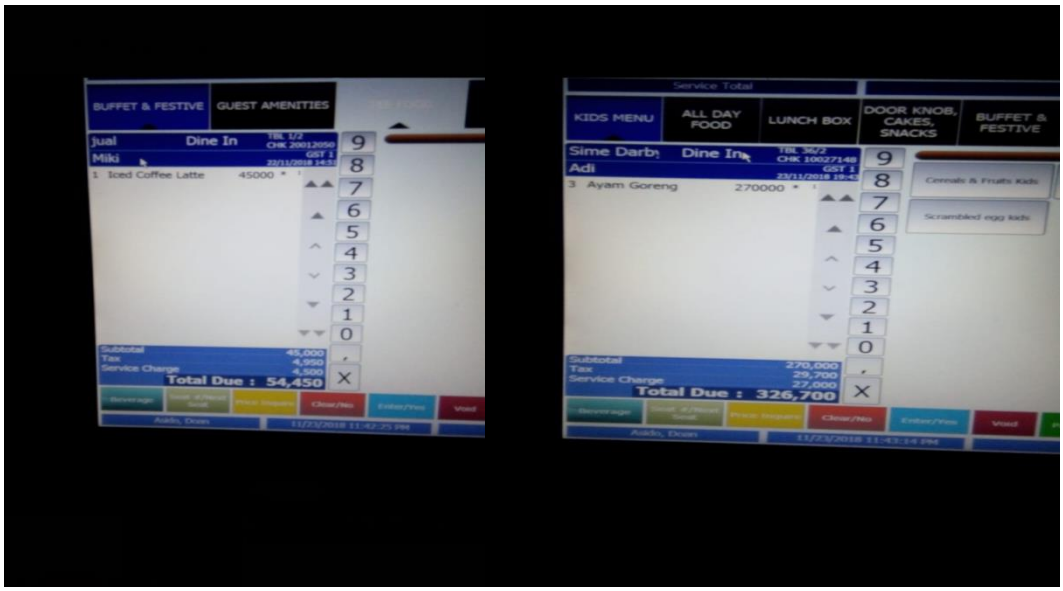
Sign. Sign. Sign.

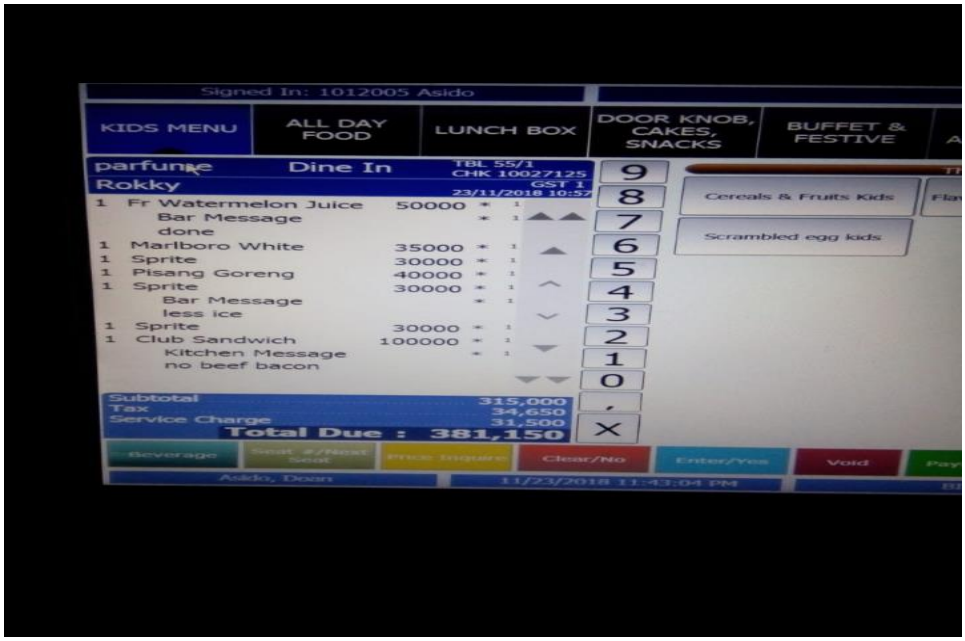
Executive Chef Finance Control General Manager

Executive Chef Finance Control Manager General

Sumber :F & B Coordinator

LAMPIRAN





Sumber :Radisson Golf & Convention Center

Lampiran Bill Tee lounge



RADISSON GOLF & CONVENTION CENTER
TEE LOUNGE

1011020 Awal Harahap

CHK 20012625 TBL 1/1 GST 1
14 DEC'18 20:05

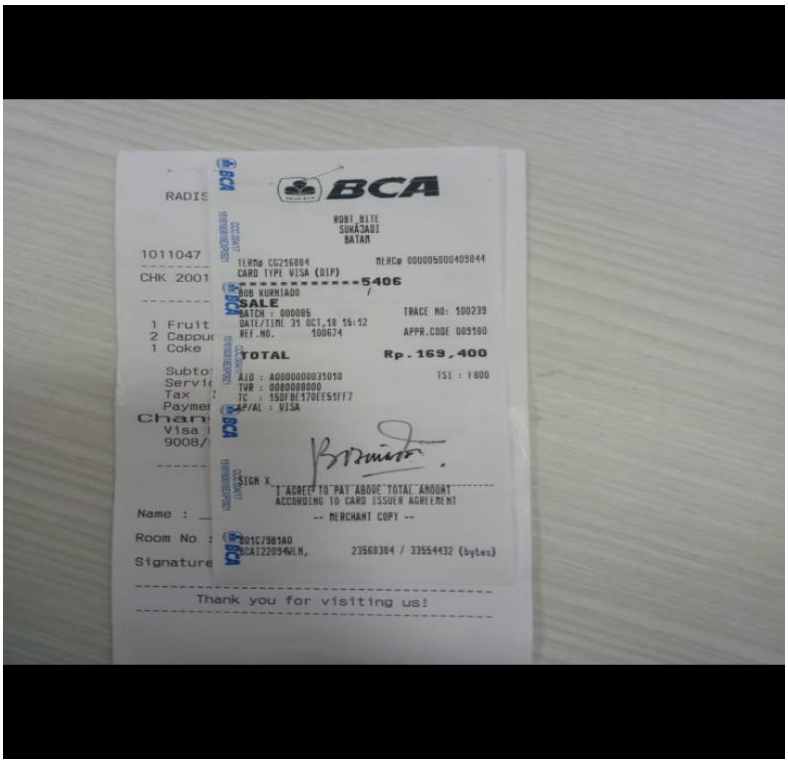
Dine In

1 Marlboro red 35000

Subtotal Rp35,000
Service Charge Rp3,500
Tax Rp3,850
Total Due Rp42,350

Name : DEVANTIO
Room No : 0713
Signature :

Thank you for visiting us!



BCA

ROBI BITE
SUKAJADI
BATAM

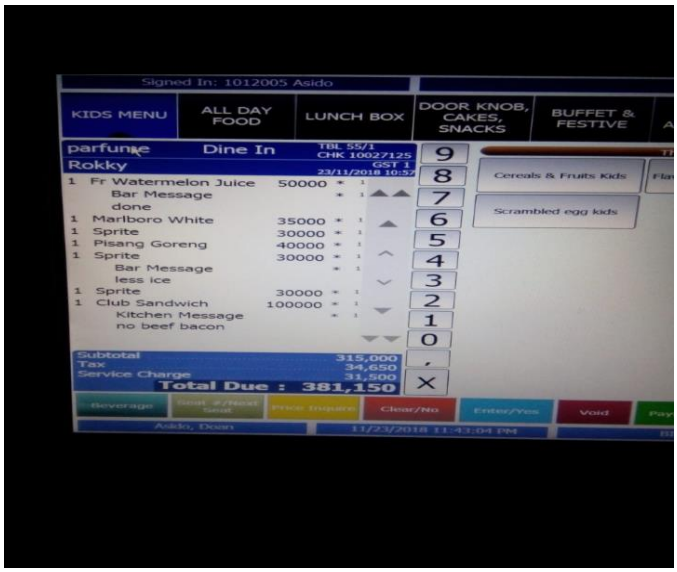
TERM# CG216884 MERC# 000005000409844
CARD TYPE VISA (DIP)
5406
BOB KURNIADO
SALE
BATCH : 000085 TRACE NO: 100239
DATE/TIME 31 OCT,18 15:12
REF.NO. 100674 APPR.CODE 009180
TOTAL Rp.169,400
AID : A0000000031010 TSI : F800
TVR : 0080088000
TC : 150FBE170EE51FF7
AP/AL : VISA

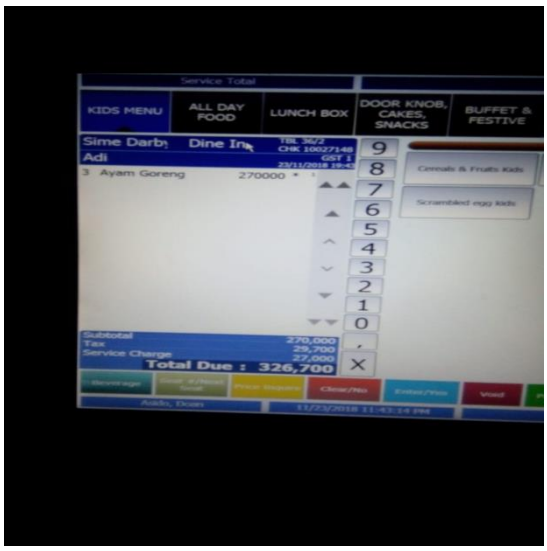
SIGN X
I AGREE TO PAY ABOVE TOTAL AMOUNT
ACCORDING TO CARD ISSUER AGREEMENT
-- MERCHANT COPY --

001C7981A0
BCAI22094WLN, 23568384 / 33554432 (bytes)

Thank you for visiting us!

Sumber : Hotel Radisson Golf & Convention Center


Signed In: 1012005 Asido
KIDS MENU
ALL DAY FOOD
LUNCH BOX
DOOR KNOB, CAKES, SNACKS
BUFFET & FESTIVE
parfume
Dine In
TBL 55/1
CHK 10027125
Rokky
GST 1
23/11/2018 10:57
1 Fr Watermelon Juice 50000
Bar Message
done
1 Marlboro White 35000
1 Sprite 30000
1 Pisang Goreng 40000
1 Sprite 30000
Bar Message
less ice
1 Sprite 30000
1 Club Sandwich 100000
Kitchen Message
no beef bacon
Subtotal 315,000
Tax 34,650
Service Charge 31,500
Total Due : 381,150
Cereals & Fruits Kids
Scrambled egg kids
Beverage
Clear/No
Enter/Yes
Void
Asido, Doan
11/23/2018 11:43:04 PM


Service Total
KIDS MENU
ALL DAY FOOD
LUNCH BOX
DOOR KNOB, CAKES, SNACKS
BUFFET & FESTIVE
Dine In
TBL 35/2
CHK 10027148
Adi
GST 1
3 Ayam Goreng 270000
Subtotal 270,000
Tax 29,700
Service Charge 27,000
Total Due : 326,700
Cereals & Fruits Kids
Scrambled egg kids
Beverage
Clear/No
Enter/Yes
Void
Asido, Doan