

# **SKRIPSI**

## **“ANALISIS PENGARUH KINERJA *WAITER AND WAITRESS* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESTORAN CHINA TAO YUAN DI FOUR POINTS BY SHERATON MANADO”**

Oleh :

**ANGGI RANDANG**

NIM. 18064030



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN  
TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI MANADO ~ JURUSAN  
PARIWISATA PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN**

**MANAJEMEN PERHOTELAN**

**2022**

## DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Persetujuan Judul .....	ii
Pengesahan Tim Penguji.....	iii
Pernyataan Keaslian Tulisan.....	iv
Biografi .....	v
Motto dan Persembahan.....	vi
Abstrak.....	vii
Abstract.....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi .....	x
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel .....	xiii

### **BAB I : PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	3

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

2.1.	Pengertian Restoran .....	5
2.2.	Pengertian Kinerja.....	8
2.3.	Pengertian Pramusaji ( <i>Waiter and Waitress</i> ).....	9
2.4.	Kualitas Pelayanan.....	16
2.5.	Kerangka Berpikir.....	20
2.6.	Hipotesis .....	20

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1.	Jenis Penelitian.....	21
3.2.	Waktu Penelitian .....	21
3.3.	Metode dan Desain Penelitian.....	22
3.4.	Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.5.	Sumber Data.....	24
3.6.	Populasi dan Sampel .....	24
3.7.	Definisi Operasional Variabel.....	26
3.8.	Metode Analisa.....	27

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1.	Gambaran Umum Objek.....	31
4.2.	Hasil.....	39
4.3.	Analisis .....	44
4.4.	Pembahasan.....	50

**BAB V : PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....51

5.2. Saran .....52

**DAFTAR PUSTAKA.....53**

**DAFTAR LAMPIRAN.....55**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi dan modern sekarang ini, persaingan bisnis kuliner merupakan hal yang sangat krusial. Industri pariwisata seperti hotel dan restoran akhir-akhir ini semakin berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya.

Hotel Four Points by Sheraton Manado merupakan salah satu hotel berbintang di Kota Manado yang banyak dikunjungi tamu, baik tamu bisnis atau wisata. Four Points by Sheraton Manado memiliki fasilitas seperti *Banquet, Swimming Pool, Restaurant and Bar, Fitness Centre, Business Centre* serta fasilitas standar dan pendukung lainnya. Four Points by Sheraton Manado memiliki jadwal yang berbeda-beda di tiap departemen, dan untuk *Food & Beverage Service* mereka menerapkan 5 hari kerja setiap minggu dengan durasi 8 jam kerja setiap hari termasuk 1 jam istirahat dan 2 hari *off day*. Para *staff* dimungkinkan untuk *extend* serta *overtime* maupun *split* jika diperlukan, karena *staff* yang bertugas pada restoran tersebut hanya 2 orang dan membutuhkan bantuan *support* tambahan dari *Daily Worker (DW)*. Jadwal dari *Daily Worker* telah ditetapkan untuk membantu berjalannya sistem operasional tersebut.

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu restoran menginginkan para pramusaji untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh pramusaji, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini.

Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh suatu usaha restoran dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kinerja *waiter and waitress*. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang.

Pada saat ditugaskan untuk melakukan praktek kerja lapangan oleh Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado, penulis ditempatkan pada hotel Four Points By Sheraton Manado, di bagian *Food Service* sebagai Pramusaji *Waiter & Waitress*. Saat itulah penulis tertarik untuk meneliti pengaruh Kinerja *Waiter & Waitress* dalam hal menentukan kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Analisis Pengaruh Kinerja Waiter and Waitress terhadap Kualitas Pelayanan Restoran China Tao Yuan di Four Points By Sheraton Manado”***.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dituliskan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu apakah Kinerja *Waiter and Waitress* berpengaruh secara signifikan ke arah positif terhadap Kualitas Pelayanan di restoran china Tao Yuan Hotel Four Points by Sheraton Manado?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh *Kinerja Waiter and Waitress* terhadap Kualitas Pelayanan di restoran china Tao Yuan Hotel Four Points By Sheraton Manado.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah narasi yang objektif yang menggambarkan hal-hal yang diperoleh setelah suatu tujuan penelitian telah terpenuhi. Dari hasil penelitian, diharapkan skripsi ini berguna bagi berbagai pihak, baik bagi peneliti maupun bagi perusahaan. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan penelitian ini. Selain itu sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma IV, Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *waiter and waitress*.

### b. Manfaat Praktis

Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan prosedur yang wajar berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek Perhotelan pada Hotel Four Points Bpy Sheraton Manado.