

**PENGARUH MENU *KNOWLEDGE* BAGI *WAITER*
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI CAKRAWALA
ARYADUTA HOTEL**

SKRIPSI

Oleh:
JESIKA MILINIA MASAEL
NIM. 18 064 008



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN
PERHOTELAN
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
BIOGRAFI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Masalah.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan Teori.....	4
2.1.1 Definisi Food & Beverage Service	4
2.1.2 Fungsi Food & Beverage Service	4
2.1.3 Definisi Waiter	4
2.1.4 Definisi Menu Knowledge	5
2.1.5 Faktor-Faktor Menu Knowledge.....	6
2.1.6 Definisi Pelayanan	7

2.1.7 Definisi Kepuasan Tamu.....	8
2.1.8 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu	8
2.1.9 Metode Pengukuran Kepuasan Tamu	9
2.2 Penelitian Yang Relevan	10
2.3 Kerangka Pemikiran.....	12
2.4 Hipotesis.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Jenis Penelitian.....	15
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	15
3.3 Variabel Penelitian	15
3.4 Jenis dan Sumber Data	16
3.5 Populasi dan Sampel	16
3.6 Metode Pengumpulan Data	17
3.7 Teknik Analisis Data.....	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	16
4.1.1 Sejarah Hotel Aryaduta Manado.....	19
4.1.2 Logo	20
4.1.3 Alamat	20
4.1.4 Visi dan Misi Hotel Aryaduta Manado	21
4.1.5 Struktur Organisasi Hotel Aryaduta Manado.....	22
4.1.6. Job Description	22
4.1.7. Struktur Organisasi Departemen Food and Beverage Service	25
4.1.8 Job Description	25
4.1.9 Restaurant dan Bar Food and Beverage Service	28
4.1.10 Fasilitas-Fasilitas di Hotel Aryaduta Manado.....	34

4.2 Hasil Penelitian	37
4.2.1 Karakteristik Responden	37
4.2.2 Deskripsi Berdasarkan Tanggapan Responden.....	39
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
4.3 Analisis Data	50
4.3.1 Regresi Linear Sederhana	50
4.3.2 Uji t	52
4.4 Pembahasan.....	54
4.4.1 Faktor-Faktor Kepuasan Tamu	54
4.4.2 Analisis Pengaruh Menu Knowledge Terhadap Kepuasan Tamu	54
BAB V PENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersial yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas lengkap serta menyediakan pelayanan jasa makan dan minum untuk tamu yang telah membayar dan menginap di hotel serta pelayanannya diharapkan dapat memuaskan tamu yang ada di hotel. Sebuah hotel tidak akan berdiri sendiri tanpa ditunjang oleh departemen-departemen lain yang ada di dalamnya seperti: Departemen *Front Office*, Departemen *Housekeeping*, Departemen *Food and Beverage Service*, Departemen *Engineering*, Departemen *Sales & Marketing*, Departemen *Accounting*, Departemen *Human Resources*, dan Departemen *Security*.

Food and Beverage Service merupakan salah satu bagian departemen yang sangat penting di hotel. Departemen ini bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman untuk tamu yang menginap di hotel maupun tamu yang tidak menginap di hotel. Departemen *Food and Beverage Service* merupakan bagian yang secara langsung melayani tamu ketika makan dan minum, sehingga pelayanan yang diberikan kepada tamu harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Food and Beverage Service*. Dalam melayani tamu peran *waiter* sangat diperlukan demi kelancaran operasional pada sebuah restoran. Seorang *waiter* wajib memiliki pengetahuan luas tentang hotel secara menyeluruh khususnya di Departemen *Food and Beverage Service* juga memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan tamu.

Penelitian ini dilakukan oleh penulis sekitar empat bulan, dimulai dari bulan September 2021 – Januari 2022 di Hotel Aryaduta Manado, didapati beberapa keluhan dari tamu mengenai *waiter* belum bisa menguasai daftar harga makanan dan minuman, bahan-bahan yang terkandung dalam menu, cara pengolahan menu (proses memasak) pada saat tamu bertanya, juga menu yang disajikan tidak sesuai dengan ekspektasi tamu dan *waiter* belum bisa menjelaskan dengan baik menu yang ditawarkan kepada tamu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kurangnya menu *knowledge* yang dimiliki oleh seorang *waiter* dalam melakukan pelayanan makanan dan minuman. Hal tersebut berdampak tidak maksimalnya pelayanan makanan dan minuman di restoran karena *waiter* kurang dapat menjelaskan secara benar makanan dan minuman pada tamu, sehingga berpengaruh pada kepuasan tamu. Padahal hal tersebut harus diketahui oleh seorang *waiter* yang bekerja di *food and beverage service* dalam menjual makanan dan minuman kepada tamu sebagai sumber pendapatan bagi hotel. Selain fasilitas yang menunjang, pelayanan yang baik, serta informasi yang jelas dan akurat, membuat tamu merasa puas dan nyaman untuk menginap di hotel dan kembali lagi ke hotel tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis ingin mengangkat judul penelitian tentang **“PENGARUH MENU *KNOWLEDGE* BAGI *WAITER* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI CAKRAWALA ARYADUTA HOTEL”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah yang diangkat adalah :

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu di Cakrawala Aryaduta Manado?
2. Seberapa besar pengaruh menu *knowledge* bagi *waiter* terhadap kepuasan tamu di Cakrawala Aryaduta Manado?

1.3 Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu di Cakrawala Aryaduta Manado.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh menu *knowledge* oleh *waiter* terhadap kepuasan tamu di Cakrawala Aryaduta Manado.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dapat memperkaya konsep atau teori dibidang ilmu pengetahuan serta memperoleh informasi penting tentang *F&B Service* dan dapat menjadi masukan kepada peneliti lain yang hendak melakukan penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mahasiswa bisa menerapkan teori-teori yang sudah didapat selama duduk di bangku perkuliahan, karena apa yang didapat pada saat melakukan perkuliahan atau praktek di kampus akan terasa sangat berbeda dengan di industri perhotelan.