

SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA *CONCIERGE*
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI ASTON MANADO
HOTEL**

Oleh:

Yohanes Febian Peleh

NIM. 18064080



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

DAFTAR ISI

Halaman Cover.....	i
halaman prasyarat gelar	ii
Halaman persetujuan pembimbing.....	iii
Halaman pengesahan tim penguji	iv
Halaman pernyataan.....	v
BIOGRAFI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II.....	5
KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1. <i>Concierge Section</i>	5
2.1.1. SOP Concierge ASTON Manado Hotel	6
2.1.2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Concierge</i>	10
2.2. Pengertian Excellent Service.....	11
2.3. Kepuasan Tamu	12
2.3.1. Pengertian Kepuasan Tamu	13
2.3.2. Faktor - Faktor Kepuasan Tamu	15
2.3.3. Indikator kepuasan tamu	15
2.3.4. Dimensi pelayanan.....	18
2.3. Penelitian Yang Relevan	19
2.4. Kerangka Berpikir	20

2.5. Hipotesis Penelitian	20
BAB III	21
METODE PENELITIAN	21
3.1. Jenis Penelitian	21
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	21
3.3. Variabel dan Pengukuran	22
3.4. Jenis Dan Sumber Data	23
3.4.1. Jenis Data	23
3.4.2. Sumber Data	23
3.5. Populasi dan Sampel	24
3.6. Metode Pengumpulan Data	25
3.7. Metode Analisis Data	25
3.7.1. Uji Validitas	25
3.7.2. Uji Reliabilitas	26
3.7.3. Analisis Regresi Linear Sederhana	26
3.7.4. Uji Hipotesis	27
3.7.5. Koefisien Determinasi (R^2)	27
BAB IV	28
HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1. Gambaran Umum Hotel	28
4.1.1 Sejarah Organisasi ASTON Hotel Manado	28
4.1.2. Visi dan Misi ASTON Manado Hotel	31
4.1.3. Fasilitas ASTON Manado Hotel	31
4.1.4 Struktur Organisasi ASTON Manado Hotel	36
4.1.5. Job Description	36
4.2. Hasil	37
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel	39
4.3. Analisis Data	42
4.3.1. Uji Validitas	42
4.3.2. Uji Reliabilitas	42
4.3.3. Uji Regresi Linear Sederhana	43
4.3.4. Uji Hipotesis	44
4.3.5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45
4.4. Pembahasan	46
BAB V	47

KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1. Kesimpulan.....	47
5.2. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	49

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki sarana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan. Berkaitan dengan pemanfaatan waktu luang untuk liburan maka bisnis ini menunjang industri pariwisata yang menyediakan berbagai fasilitas pertemuan penjamuan dan sebagainya. Karena bisnis ini berhubungan dengan orang-orang sebagai pelanggan, maka bisnis ini berhubungan dengan pelayanan prima. Pelayanan prima disini merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini. Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Pelayanan prima akan dihasilkan oleh operasional yang dilakukan perusahaan dan keberhasilan proses operasi perusahaan ditentukan oleh banyak faktor antara lain karyawan, teknologi, sistem, dan keterlibatan konsumen, serta seberapa besar masing-masing faktor tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap pelayanan prima yang diciptakan. Untuk mempertahankan agar tetap bertahan ditengah persaingan yang ketat, maka mereka berlomba lomba menawarkan nilai lebih yang dapat menarik minat konsumen. Dari aneka makanan, hiburan, serta fasilitas lain yang menjadi ciri khas di mata konsumen. Selain itu juga penambahan berbagai perlengkapan ornamen dan fasilitas untuk menunjang

kenyamanan agar para tamu betah menginap di hotel tersebut. Konsumen hotel dalam memilih tempat penginapan memiliki berbagai macam kriteria, dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan hotel maka pihak manajemen dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Untuk itu hotel perlu dalam melakukan riset untuk mengevaluasi apa yang diinginkan konsumennya ditinjau dari pelayanan prima yang diberikan kepada konsumennya.

Setiap bagian yang ada di dalam suatu hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik setiap harinya, salah satunya adalah *conciierge section* yang berada dibawah departemen *front office*. *Conciierge section* bisa dikatakan sebagai kesan pertama tamu hotel ketika kedatangan, karena disanalah semuanya bermula. Maka dari itu seksi ini memerlukan kualitas sumber daya manusia yang handal, cermat, cekatan dan mempunyai kemampuan dalam menangani dan memberikan pelayanan.

Berbicara mengenai *conciierge*, ASTON Manado Hotel memiliki 2 *conciierge staff* yang bekerja dengan tetap menjalankan tugas tanggung jawab & SOP yang ada. *Conciierge* pasti tidak luput dari masalah yang sewaktu-waktu ditemui saat sedang bekerja dihotel, contohnya saat seorang *conciierge staff* melakukan kesalahan karena ketidaksengajaan misalnya : salah memberikan *luggage tag* / *parking valet* yang membuat barang tamu / kunci kendaraan tamu salah pemilik hingga tamu bisa saja mengalami keterlambatan / penundaan perjalanan, dan mengakibatkan kepuasan tamu atas pelayanan prima *conciierge* menurun.

conciierge yang menjadi bagian dari *front office departrment* beserta pelayanan prima yang dimiliki *conciierge* di ASTON Manado Hotel. Oleh karna itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Pengaruh pelayanan prima *conciierge* terhadap kepuasan tamu di ASTON Manado Hotel”.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah melihat latar belakang yang ada, maka penulis membatasi dan merumuskan permasalahan yang terdapat pada laporan ini. Adapun perumusan masalah yang diambil yaitu sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan prima *conciierge* berpengaruh terhadap kepuasan tamu di ASTON Manado Hotel?
2. Seberapa besar pengaruh pelayanan prima *conciierge* hotel terhadap kepuasan tamu di ASTON Manado Hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh pelayanan prima *conciierge* terhadap kepuasan tamu di ASTON Manado Hotel.
2. Mengukur pengaruh pelayanan prima *conciierge* terhadap kepuasan tamu di ASTON Manado Hotel.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di harapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini bagi peneliti dapat digunakan sebagai latihan dalam penerapan disiplin ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan serta dapat menambah pengalaman dan wawasan dalam menganalisis pengaruh pelayanan prima *concierge* terhadap kepuasan tamu.

b. Bagi Institusi

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat di masa mendatang sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata yang melakukan penelitian mengenai pengaruh pelayanan prima *concierge* terhadap kepuasan tamu.

c. Bagi Industri

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak hotel dalam mengkaji kembali pengaruh pelayanan prima *concierge* terhadap kepuasan tamu untuk meningkatkan pelayanan hotel.