

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL GRAND
SARTIKA WAMENA KABUPATEN JAYAWIJAYA**

SKIRPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik
guna mencapai gelar sarjana ilmu sosial dan politik
pada program studi administrasi bisnis*



Oleh:

**PINIET BAHABOL
NIM. 2016 13 064**

**YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA
CABANG KABUPATEN JAYAWIJAYA
UNIVERSITAS AMAL ILMIAH YAPIS WAMENA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL GRAND SARTIKA WAMENA KABUPATEN JAYAWIJAYA

Identitas penulis,

NAMA : PINIET PAHABOL

NIM : 201613064

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS S-1

Telah di periksa dan di setujui

Pada Tanggal:

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

H. MUHAMMAD ALI, Sos., M. Si
NIDN. 1417056701

RIANIK THOMAS, SE., M. Si
NIDN. 1411057501

Mengetahui :
Ketua Program Studi Administrasi Bisnis

NANANG GUNAWAN S. Sos.,M. AB.
NIDN.

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
DI HOTEL GRAND SARTIKA WAMENA
KABUPATEN JAYAWIJAYA**

Telah Dipertahankan Skripsi Ini Di Depan Panitia Ujian Skripsi
Pada Hari..... Tanggal.....

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Ketua,

Sekretaris

.....
NIDN.

.....
NIDN.

Anggota,

Anggota,

.....
NIDN

.....
NIDN.

Mengetahui,

Rektor Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena

Dr.H.RUDIHARTONO ISMAIL,M.Pd
NIP 19700401 199702 1 002

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur patut penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak, baik dalam memberikan bimbingan, dorongan, petunjuk dan doa. Untuk itu maka pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Bapak **Dr. H. Rudihartono Ismail, M.Pd** selaku Rektor Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena
2. Bapak **H. Muhammad Ali, S.Sos., M. Si** dan Ibu **Rianik Thomas, SE., M. Si** selaku pembimbing I dan pembimbing II, atas segala bimbingan, arahan, saran dan masukan serta pembelajaran yang diberikan selama proses penyusunan tulisan ini.
3. Bapak **Nanang Gunawan, S.Sos., M.A.B.** selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis beserta jajarannya yang telah mendukung segala proses perkuliahan.
4. Bapak dan Ibu Dosen di Lingkungan Sekolah Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena, khususnya pada Program Studi Administrasi Bisnis yang telah mendidik, membina dan mengabdikan ilmu kepada Penulis, juga kepada Seluruh Staf yang telah membantu penulis selama menjalani masa studi.
5. Orang tuaku tercinta Ayahanda **Oruksel Silip(alm)** dan Ibunda **Ulina Balingga (alm)** serta adik-adik Ku yang selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan studi penulis.
6. Yang tercinta istri (alm) serta anak-anak ku tercinta yang telah sabar menanti dan memberikan motivasi kepada penulis agar menyelesaikan perkuliahan ini.
7. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa/i Program Studi administrasi bisnis Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena atas segala bantuan dan kebersamaannya selama penulis masih di bangku perkuliahan.
8. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang selalu ada dan rela membantu penulis baik sejak duduk di bangku perkuliahan maupun selama penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Akhirnya semoga segala kebaikan yang telah diberikan akan mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang dan secara khusus para pembaca sekalian.

Wamena, Februari 2022
Penulis,

PINIET BAHABOL
NIM. 2016 13064

ABSTRAK

Piniet Bahabol. 201613064 _____ “*Analisis Kualitas Pelayanan Di Hotel Grand Sartika Wamena Kabupaten Jayawijaya*”(Pembimbing: H. Muhammad Ali dan Rianik Thomas).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Hotel Grand Sartika Wamena.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif untuk menganalisis kualitas pelayanan pada hotel grand sartika wamena .data yang digunakan adalah data hasil pembagian kusioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat baik pada hotel grand sartika wamena adalah Empathy (perhatian khusus) dengan nilai skor 42 dan untuk kualitas gedung mendapat predikat baik dengan skor 31,33, dan Reliability(Kenyataan) mendapat predikat baik dengan skor 36,66, dan untuk Resposivenes (kemampuan karyawan) mendapat predikat baik dengan nilai skor 29 sedangkan asurance(jaminan) mendapat predikat cukup baik dengan nilai skor 24,23

Kata Kunci :*Kualitas,Pelayanan, Grand Sartika*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERSETUJUAN	II
HALAMAN PENGESAHAN	III
KATA PENGANTAR.....	IV
ABSTRAK	VI
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR TABEL	IX
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Dan Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Kajian Teori.....	5
1. Teori	5
2. Kegunaan Teori.....	6
3. Analisis.....	6
4. Fungsi Dan Tujuan Analisis.....	7
5. Kualitas pelayanan	8
6. Model Kualitas Jasa	12
7. Pelayanan	13
1) Bentuk –Bentuk Pelayanan.....	16
2) Dasar-Dasar Pelayanan	17
3) Memberikan Pelayanan yang Efisien.....	18
4) Meningkatkan Perasaan Harga Diri Pelanggan	18
5) Membina Hubungan Baik Ddengan Pelanggan.....	18
6) Pelayanan Dalam Prakteknya	19
7) Karakteristik Pelayanan	21
8. Karyawan atau Pekerja.....	22
9. Variabel.....	22
10. indikator	22
11. Pengertian Hotel.....	23
a) Dasar-Dasar Pelayanan Hotel	25
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Definisi Operasional.....	28

D. Kerangka Konseptual	30
BAB III METODE DAN TEKNIK PENELITIAN	31
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
1. Lokasi Penelitian.....	31
2. Waktu Penelitian	31
B. Jenis Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel	31
D. Instrumen Penelitian.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Analisa Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	34
A. Hasil Penelitian	34
1. Keadaan Lokasi Penelitian.....	34
1.1 Sejarah Singkat Hotel Sartika Wamena	34
1.2 Visi dan Misi Gotel Grand Sartika Wamena	34
1.3 Tugas dan Fungs Masing-Masing Bidang	36
2. Keadaan Responden	37
3. Analisa Data	41
B. Pembahasan	50
BAB V PENUTUP	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	25
3.1	Nilai Interpretasi Skor	37
4.1	Jenis Dan Tarif Harga Kamar	38
4.2	Data Responden Berdasarkan umur	38
4.3	Data Responden Berdasarkan pekerjaan	38
4.4	Data Responden Berdasarkan pendidikan terakhir	39
4.5	Data Responden Berdasarkan Agama	40
4.6	data responden berkaitan dengan banyaknya berkunjung	40
4.7	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Area Parkir	41
4.8	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Fasilitas Gedung	42
4.9	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Kualitas Gedung	42
4.10	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Pelayanan Seperti Yang di Tawarkan	43
4.11	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Bentuk Pelayan Dan Fasilitas Yang Di Janjikan	42
4.12	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Fasilitas Yang Ditawarkan Sesuai Dengan Keinginan Tamu	43
4.13	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Keahlian Dalam Melayani Tamu	44
4.14	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Pelayanan Yang Diberikan Sesuai Dengan Keinginan Tamu	44
4.15	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Kemampuan Karyawan Dalam Mengatasi Keluhan Tamu	45
4.16	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Mendapat Asuransi Kehilangan Barang	46
4.17	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Mendapat Asuransi Jiwa	46
4.18	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Mendapat Bonus/Diskon Setelah Menjadi Tamu Loyal	47
4.19	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Mendapat Perhatian Khusus Dari Karyawan	48
4.20	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Kesiapan Karyawan Menerima Keluhan Dari Para Tamu	48

4.21	Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Berkelakuan Baik Kepada Tamu Biasa Maupun Tamu Vip	49
4.22	Rata-Rata Persentase Indikator Tangibel (Kualitas Gedung)	50
4.23	Rata-Rata Presentase Indikator Reliability (Kenyataan)	51
4.24	Rata-Rata Presentase Indikator Resposivenes (Kemampuan Karyawan)	52
4.25	Rata-Rata Presentase Indikator Asurance (Jaminan)	53
4.26	Rata-Rata Presentase Indikator Empathy (Perhatian Khusus)	54
4.27	Rekapitulasi Rata-Rata Persentase Variabel Kualitas Pelayanan Di Hotel Grand Sartika Wamena	55

Daftar Gambar

Gambar	judul	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual	30
4.1.	Struktur Organisasi	35

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kusioner Penelitian
2. Rekapitulasi Data Responden
3. Dokumentasi
4. Surat ijin penelitian dari bagian LP2M Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena.
5. Surat keterangan telah dilakukannya penelitian dari pihak hotel
pihak hotel Grand Sartika Wamena
6. Biodata

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan perkembangan dunia usaha saat ini telah mengalami peningkatana dari tahun ke tahun. Salah satu usaha yang berkembang pesat adalah industri pariwisata. Sektor pariwisata merupakan salah satu sumber andalan dalam memperoleh pendapatan nasional negara disamping dari pendapatan yang diperoleh dari sektor industri migas. Indonesia sebagai salah satu negara di asia yang memiliki banyak objek wisata dan beraneka ragam adat istiadat dari setiap daerah. Cukup dengan memanfaatkan keberadaan objek wisata dan adat istiadat tersebut dapat menarik wisatawan manaca negara datang berkunjung ke indonesia.

Pada abad modern ini perkembangan dunia bisnis di indonesia semakin maju baik bisnis dalam bidang industri maupun jasa. Menurut **Kotler (1997 :96)** : jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Dalam hal ini yang dimaksud adalah pengguna jasa/tamu, yang akan berkunjung dan terlayani dengan baik tentunya sangat baik untuk usaha itu sendiri.

Salah satunya adalah sektor perhotelan. Hotel merupakan salah satu bentuk bangunan, lambang perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa, penginapan, penyediaan makanan dan minuman, serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarkat umum, baik mereka yang bermalam di hotel ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki oleh hotel. Seiring dengan perkembangan dan kemajuan hotel sekarang ini, fungsi hotel bukan hanya sekedar tempat menginap tetapi

juga sebagai tempat seminar, lokakarya, musyawarah nasional, ajang pameran dll.

Usaha di bidang perhotelan dewasa ini menunjukkan adanya persaingan yang semakin ketat mulai dari nuansa hotel, letak lokasi, fasilitas-fasilitas, harga, dan tidak lupa pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel. Hal ini agar tamu merasa nyaman dan merasa terlayani untuk lebih lama di hotel tersebut atau akan berkunjung di lain waktu.

Namun didalam menyediakan jasa penginapan hotel, seorang pemimpin haruslah mampu mendisain, agar hotelnya disenangi banyak orang, dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu/pengunjung hotel

Kualitas pelayanan yang baik akan membawa suatu perubahan dan kemajuan hotel itu sendiri. **Cronin, Brandy, & Hult (2000)** menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan filosofi suatu bisnis sebagai indikator dalam menciptakan nilai bagi pelanggan, mengantisipasi dan mengelola harapan pelanggan, dan menunjukkan kemampuan serta tanggungjawab untuk memenuhi kebutuhannya, perusahaan dapat mencapai keunggulan bersaing, apabila mempunyai kunci sukses yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan atau yang dikenal dengan SERVQUAL yang dikemukakan oleh para **suaraman, Zathmal, & Berry (1988)** memiliki 5 dimensi yaitu Tangibility, Reliabilty, Responsiveness, Assurance, dan, Empathy.

Hotel Grand Sartika Wamena adalah salah satu hotel di kabupaten Jayawijaya kota Wamena tepatnya hotel ini berada di jalan bayangkara No 55. Hotel ini awalnya hanya memiliki 50 kamar dengan satu ruang receptionits, 1 restourant, 2 meteeng room, dan tempat parkir. Setelah memulai operasioalnya dan semakin hari pengunjung hotel semakin

bertambah sampai beberapa kali harus menolak pengunjung karena penuh.

Melihat banyaknya pengunjung Hotel Grand Sartika Wamena dan tingginya antusias pengunjung maka pada awal 2018 pemilik hotel memutuskan untuk mengembangkan usahanya dengan menambah 110 kamar dan 4 meeting room lagi. Sampai saat ini jumlah kamar dan meeting room yang dimiliki oleh hotel Grand Sartika yaitu 160 kamar dan 6 meeting room. Dengan jumlah kamar yang begitu banyak dan fasilitas pelengkap seperti 6 meeting room maka, pelayanan yang diberikan harus betul-betul maksimal mulai dari fasilitas yang tersedia serta jasa para karyawan yang harus dirasakan setiap tamu hotel yang berkunjung. Berdasarkan observasi/pengamatan awal selama peneliti berada di lokasi dalam menjalankan praktek kerja lapangan, maka dari itu peneliti melihat bahwa perubahan pada hotel Grand Sartika dengan adanya penambahan kamar, serta fasilitas lainnya dengan jumlah karyawan yang menurut peneliti masih sangat kurang dan tidak memungkinkan untuk bisa melayani secara maksimal dan dengan perubahan modernisasi maka hotel-hotel yang ada di kabupaten Jayawijaya bersaing untuk meningkatkan kualitas gedung, dan meningkatkan kemampuan karyawan, dan hotel juga harus mempunyai inovasi-inovasi baru agar menarik para pelanggan,

Sedangkan pelayanan yang baik ialah pelayanan harus memiliki kemampuan yang cepat dan tepat dalam melayani, yang berikut adalah faktor sarana prasarana yang mendukung dalam kecepatan dan ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Dan yang terpenting adalah kualitas pelayanan yang harus diberikan kepada pengguna jasa. Maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul **Analisis kualitas Pelayanan di Hotel Grand Sartika Wamena Kabupaten Jayawijaya.**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas maka, penulis membatasi masalah pada kualitas pelayanan di Hotel Grand Sartika Wamena kabupaten Jayawijaya. Dengan indikator Tangibles, Reliability, Resposivenes, Asurance, Empathy.

C. Rumusan Masalah

Bagaimanakah kualitas pelayanan yang ada di hotel Grand Sartika Wamena.

D. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Hotel Grand Sartika Wamena.

E. Manfaat Dan Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini adalah untuk memperkaya dan mengembangkan khasana ilmi pengetahuan pada Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena kuhsusnya pada program studi administrasi bisnis berkaitan dengan Analisis kualitas Pelayanan Di Hotel Grand Sartika Wamena kabupaten Jayawijaya

2. Kegunaan Praktis

- a. Sebagai bahan pertimbangan hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Untuk menjadi informasi bagi masyarakat dan pihak pihak terkait.
- c. Sebagai acuan atau bahan masukan bagi para peneliti berikutnya yang ingin melakukan penelitian terkait dengan penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Teori

Secara umum teori (*theory*) adalah sebuah sistem konsep yang mengidentifikasi adanya hubungan diantara konsep-konsep tersebut yang membantu kita memahami sebuah fenomena.

Menurut **Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)** Teori merupakan pendapat yang didasarkan pada penelitian dan penemuan, didukung oleh data dan argumentasi. Teori adalah sebuah proses mengembangkan ide-ide yang membantu kita menjelaskan bagaimana dan mengapa suatu peristiwa terjadi **Jonathan H. Turner** Teori adalah seperangkat ide, konstruk atau variabel, definisi, dan proposisi yang memberikan gambaran suatu fenomena atau peristiwa secara sistematis dengan cara menentukan hubungan antar-variabel **Creswell** Teori merupakan sebuah system konsep yang abstrak dan hubungan-hubungan konsep tersebut yang membantu kita untuk memahami sebuah fenomena **Little John & Karen Foss**.

Teori adalah konsep-konsep yang berhubungan satu sama lainnya yang mengandung suatu pandangan sistematis dari suatu fenomena – Kerlinger Teori adalah pendapat yang dikemukakan sebagai keterangan mengenai suatu peristiwa atau kejadian **Nazir**

Teori adalah serangkaian bagian atau variabel, definisi, dan dalil yang saling berhubungan yang menghadirkan sebuah pandangan sistematis mengenai fenomena dengan menentukan hubungan antar variabel, dengan maksud menjelaskan fenomena alamiah **John W Creswell**

Teori adalah suatu pernyataan yang isinya menyebabkan atau mengkarakteristikan beberapa fenomena **Stevens**

2. Kegunaan Teori

Teori yang baik memiliki kegunaan (*utility*), dalam hal teori tersebut dapat memberitahukan banyak hal kepada kita mengenai komunikasi dan perilaku manusia. Hal ini memungkinkan kita untuk mengetahui beberapa elemen dari komunikasi yang sebelumnya tidak jelas. Dengan demikian, teori dapat membentuk dan mengubah perilaku kita.

3. Analisis

Analisis atau analisa berasal dari kata *yunani kuno analisis* yang berarti “melepaskan”. *Analisis* terbentuk dari dua suku kata ,yaitu “*ana* yang berarti kembali,dan *luein* Yang berarti melepas jika, digabung berarti melepas kembali atau menguraikan. Kata *analisis* ini diserap ke dalam bahasa inggris menjadi *analysis*,yang kemudian juga diserap ke dalam bahasa indonesia menjadi analisis.

Pengertian analisis secara umum adalah sebuah kemampuan memecahkan atau menguraikan suatu materi atau informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami.

Arti analisis menurut **Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)** ada beberapa pengertian analisis sebagai berikut :

- 1) Penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya)
- 2) Penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan anatar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan (bidang Manajemen)
- 3) Penyelidikan kimia dengan menguraikan sesuatu untuk mengetahui zat bagiannya dan sebagainya (Bidang Kimia)
- 4) Penjabaran sesudah diksji sebaik baiknya .
- 5) Pemecahan persoalan yang dimulai dengan dugaan akan kebenarannya.

Menurut **Sparadly (Sugiyono,2015 :335)**. Analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu polah selain itu analisis merupakan cara berfikir yang berkaitan dengan penguji secara sistematis terhadap suatu untuk mentukan bagaian, hubungan antara bagian dan hubungannya dengna keseluruhan. Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (decomposition) sehingga susunan / tatatanan bentuk suatu bentuk yang di urai tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang di tangkap maknanya atau lebih jernih di mengerti duduk perkaranya (**Satori dan Komariyah. 2014:2000**). **Nasution** dalam **Sugiyono (2015:334)**. Analisis adalah suatu upayah untuk memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi berbagai unit kecil.

Menurut **Komarudddin (2001)**. Analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat berbeda. Jadi kesimpulannya bahwa analisis merupakan penguraian suatu pokok secara sistematis dalam menentukan bagian, hubungan antara bagiannya secara menyeluruh untuk memperoleh pengertian dan pemahaman yang tepat. Mengenal tanda tanda komponen,hubungannya satu sama lain dan fungsi masing - masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.

4. Fungsi Dan Tujuan Analisis

Fungsi dan tujuan analisis yaitu untuk mengumpulkan data-data yang terdapat pada suatu lingkungan tertentu, analisis akan lebih optimal digunakan dalam keadaan kritis juga keadaan yang membutuhkan strategi (**22 sep 2019**) :

- 1) Subjek analisis mempunyai fungsi untuk dapat mengumpulkan data-data yang terdapat pada suatu lingkungan tersebut.
- 2) Analisis juga bisa diterapkan diberbagai jenis lingkungan dan juga keadaan.

- 3) Analisis akan lebih optimal untuk dipergunakan dalam keadaan yang kritis seerta juga untuk keadaan yang membutuhkan starategi.
- 4) Disebabkan karena analisis bisa mengetahui secara detail mengenai kedaan dilingkungan saat ini.
- 5) Analisis bertujuan untuk mengumpulkan data yang pada akhirnya data-data tersebut bisa digunkan untuk berbagai keperluan pelaku analisis.
- 6) Digunakan untuk menyelesaikan krisis, konflik, atau dapat saja digunakan sebagai arsip.
- 7) Didalam bidang pendidikan analisis ini digunakan untuk melakukan sebuah penelitian dalam berbagai keilmuan.

5. Kualitas Pelayanan(*Service Quality*)

Eshetie, Seyoum dan Ali (2016:74) menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi alat ukur untuk menilai bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Demikian juga menurut **C.Gronroos dalam Albarq (2013:701)** kualitas pelayanan adalah hasil perbandingan antara harapan dan persepsi tentang pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang didapatkan. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan, untuk itu menurut **Aryani dan Rosita dalam Alaam (2016 : 256)** upaya perbaikan sistem kualitas pelayanan penting untuk dilakukan bagi keberlangsungan bisnis, dimana dengan adanya kualitas layanan yang baik nilai yang dihantarkan kepada pelanggan menjad (**Fandy Tjiptono, 2002 : 70**) menemukan bahwa 10 dimensi yag ada dapat di rangkum menjadi hanya 5 dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi:

1. Tangibles.

Tampilan dari fasilitas fisik, peralatan, penampuilan karyawan, dan maeri komunikasi dari pelayanan jasa tersebut.

Menurut **Albarq (2013: 702)** tangible meliputi tampilan fisik pelayanan, seperti fasilitas fisik, alat atau perlengkapan dan juga penampilan pekerja. Demikian juga menurut **Sokachae (2014: 34)** bahwa tangible dapat dilihat dari dimensi fisik, segala sesuatu yang dapat terlihat dimulai dari fasilitas, perlengkapan dan karyawan. Sedangkan menurut **Na dalam Eshetie et al (2016 : 75)** Tangible terlihat dari suasana dan tampilan umum dari fasilitas fisik, kamar, restoran, peralatan komunikasi dan karyawan. Definisi tangible menurut **Wang & Wang dalam Felix (2017: 5)** adalah peralatan yang baru, fasilitas yang menarik, penampilan professional, dan materi yang berkaitan dengan pelayanan. Menurut **Donkoh et al. (2012: 217)** termasuk dalam penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, personil dan material yang digunakan dalam berkomunikasi dengan konsumen. Yang mana terdiri dari beberapa dimensi, yaitu: kebersihan, tempat, atmosfir, penampilan dari pelayanan dan lokasi. Dari teori yang telah disampaikan maka dapat disimpulkan bahwa tangible adalah salah satu faktor penilaian bagi konsumen yang didasarkan dari penampilan fisik, baik fasilitas, peralatan, kebersihan dan karyawan dalam restoran.

2. *Reliability.*

Kemampuan untuk memberikan pelayan seperti yang di janjikan dengan handal dan akurat. **Albarq (2013: 702)** reliability merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan sikap yang akurat dan dapat diandalkan. **Wang & Wang dalam Felix (2017: 5)** menyatakan bahwa reliability tercermin dari memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan tepat waktu dan dapat menangani masalah dengan baik. Sedangkan **Bharwana et al. (2013: 2)** mengemukakan bahwa reliability merupakan kemampuan dari suatu lembaga, organisasi

atau karyawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Menurut **Donkoh et al. (2012: 217)** reliability dapat di ukur dari kecepatan, keinginan untuk menanggapi, ketepatan dan dapat di andalkan. Berdasarkan pada teori-teori tersebut, disimpulkan bahwa reliability merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan yang akurat sesuai dengan kondisi dan dapat diandalkan.

3. *Resposivenes*

Kemampuan dan kemauan untuk menanggapi permintaan /keluhan dari konsumen secara cepat dan memuaskan. Berdasarkan **Parasuraman dalam Yarimoglu (2014: 83)** responsiveness adalah kesediaan dan kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu dan memberikan pelayanan dengan cepat. Demikian juga menurut **Albarq (2013: 702)** bahwa responsiveness merupakan kesediaan untuk melayani pelanggan dengan cepat. Sedangkan **Sokachae et al. (2014: 5)** mengartikan kemauan untuk berkontribusi terhadap pelanggan, menunjukkan kepekaan terhadap permintaan dan keluhan pelanggan. **Wang & Wang dalam Felix (2017: 5)** memiliki pengertian responsiveness berhubungan dengan kesediaan untuk membantu dan menanggapi permintaan pelanggan, pelayanan yang cepat, selalu memberikan informasi kepada pelanggan jangka waktu untuk pelayanan. **Donkoh et al. (2012: 217)** juga mengatakan elemen-elemen dalam responsiveness adalah kecepatan, kemauan untuk merespon, akurasi dan kehandalan. Dapat diambil kesimpulan berdasarkan teoriteori yang ada bahwa responsiveness adalah penilaian yang dimiliki karyawan dalam memberikan tanggapan terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan dengan sikap yang tepat, cepat dan sesuai dengan kebutuhan atau permintaan.

4. *Asurance*

Jaminan dan pelayanan yang mereka berikan sehingga konsumen percaya kepada pemberi pelayanan tersebut. assurance, yang dikemukakan oleh **Parasuraman et al. dalam Yarimoglu (2014 : 85)** sebagai pengetahuan dan sopan-santun karyawan dan kemampuan untuk membangun kepercayaan dan kepercayaan diri. Demikian juga pengertian yang dikemukakan oleh **Wang & Wang dalam Felix (2017: 5)** mengemukakan bahwa Assurance berarti pelanggan merasa aman dalam bertransaksi, kesopanan karyawan yang konsisten dan kemampuan karyawan dalam menjawab setiap pertanyaan pelanggan. Begitu juga pernyataan dari **Albarq (2013: 207)** bahwa assurance mencakup kompetensi, kesopanan,

5. *Empathy*

Perhatian yang bersifat pribadi yang di berikan perusahaan pada pelangganya. Kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang di janjikan dengan handal dan akurat. Parasuraman dalam. Demikian juga menurut Wang & Wang dalam **Felix (2017: 5)** empathy adalah mengenai memberikan perhatian secara individual, melayani dengan peduli dan mengerti kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut **Tjiptono dalam Panjaitan et al (2016: 270)** *empathy* meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Adapun *empathy* dapat digambarkan dengan kepedulian dan memberikan perhatian kepada konsumen secara individu merupakan pernyataan yang diberikan oleh **Donkoh et al. (2012: 217)**. Dengan adanya teori-teori diatas, dapat disimpulkan bahwa *empathy* merupakan kemampuan untuk memberikan perhatian dan kepedulian secara individual terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan serta membantu dalam mencari jalan keluar.

6. Model Kualitas Jasa

Ada banyak modal yang di pergunakan untuk menganalisis kualitas jasa. Pemeilihan terhadap suatu model tergantung pada tujuan analisis, jenis perusahaan, dan situasi pasar.

Tiga peneliti Amerika, **Leonard L. Berry, A. Parasuraman,** dan **Valeria A. Zeithaml** melakukan penelitian, mereka membetuk model mutu jasa yang menyrorori syarat - syarat utama dalam membrikan mutu jasa yang tinggi, misalnya dalam pelayanan jasa kesehatan rumah sakit, syarat utamanya yaitu antara lain tersedianya dokter dan perawata yang sesuai dan kompenten, memiliki manajemen yang mengelola, kelengkapan fasilitas rumah sakit dan lain sebagainya. Model itu mengidentifikasi 5 kesenjangan yang mengakibatkan penyebab kegagalan penyampaian jasa (**Philiph Kotler, 2002 : 499**).

Parasuraman, zeithaml dan Berry (1990 : 45) membuat sebuah kualitas jasa yang menekankan pada ketentuan penting yang harus di patuhi pemberi jasa supaya bisah memberikan jasa sesuai dengan harapan konsumen Modal kualitas dapat di lihat pada gambar 1 sebagai berikut :

Kebutuhan personal.

Layanan yang di harapkan

7. Pelayanan

Pelayanan (**Customerservice**) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayaman adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah yaitu membantu menyiapkan (*membantu apa yang diperlukan seseorang*). Pada hakekatnya pelayanan adalah

serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Menurut **R.A Supriyono** pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud. (**Kasmir, Manajemen Perbankan. Jakarta, PT Raja Grafindo persada, 2010, h. 222** Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia,

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan.

Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. Hotel dikatakan berhasil apabila pelayanan yang diberikan kepada pengunjung sesuai dengan komponen standar pelayanan, dan pengunjung merasa puas dengan pelayanan tersebut. Keberhasilan tersebut dapat ditentukan oleh perilaku dan karakter para pegawai Pelayanan adalah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain

diantaranya adalah pembeli. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri yang mana dengan pertolan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (**KBBI**). Pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut **Kotler (2008)** pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut **Moenir (2008)** pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya **Sinambela (2008)** mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut **Zein (2009)** adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut **Mahmoedin (2010)** adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Berdasarkan pengertian - pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Suparlan (2000:35). Pelayanan adalah sebuah upaya pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri. **Moenir(2005:47)**. Beliau menjelaskan bahwa pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut **Kotler (2003:464)**. Beliau menyebutkan bahwa pelayanan atau (service) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa diklasifikasikan menjadi dua yaitu:

- 1) *High Contact service* ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi. Konsumen selalu terlibat didalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
- 2) *Low Contact Service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidak terlalu tinggi.. physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk kedalam klasifikasi contact service. Misalkan ialah lembaga keuangan.

Menurut **Lonia di dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik (2011:138)**. Yang beranggapan bahwa sebuah pelayanan, ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan serta publik yang lainnya yang berkepentingan.

1) . Bentuk –Bentuk Pelayanan.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu : Layanan dengan Lisan, Layanan dengan Tulisan, Layanan dengan Perbuatan.

- a) Layanan dengan lisan yaitu, layanan dilakukan dengan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b) Layanan dengan tulisan memerlukan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan tulisan (**Munir, Manajemen Pelayanan Umum, Jakarta: Bumi Aksara, 2006 h. 27256**). cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatagannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
- c) Layanan dengan perbuatan dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

2). Dasar Dasar Pelayanan

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan

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

- a) Berpakaian dan berpenampilan bersih, dan rapi.
- b) Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika sudah kenal.
- d) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e) Mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang dibicarakan pelanggan dan jangan sekali-kali memotong pembicaraan.
- f) Memperhatikan sikap tubuh anda, bertindak secara tenang dan rileks.
- g) Menatap mata pelanggan pada saat berbicara dan tersenyum, sehingga tatapan mata anda menjadi teduh dan menyejukkan hati orang yang memandang.
- h) Memperhatikan ekspresi wajah anda dan selalu tampilkan senyum anda.

3). Memberikan pelayanan yang efisien, yaitu dengan :

- a) Melayani pelanggan berikutnya dengan segera setelah selesai melayani pelanggan.
- b) Menggunakan waktu seakurat mungkin
- c) Berbicara seperlunya kepada pelanggan.
- d) Merencanakan apa yang berikutnya akan dilakukan.
- e) Menindaklanjuti pelayanan sampai selesai.

4). Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan, yaitu dengan

:

- a) Mengenali kehadiran pelanggan dengan segera.
- b) Tidak menggurui pelanggan sepihak apapun anda.

- c) Memuji dengan tulus.
- d) Memperlakukan setiap pelanggan sebagai orang istimewa.

5) Membina hubungan baik dengan pelanggan, yaitu dengan :

- a) Mendengar apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pembicaraan.
- b) Menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan memahami perasaan pelanggan.
- c) Memberikan perhatian kepada pelanggan dan berusaha menyelesaikan masalah pelanggan lainnya.

6). Dalam prakteknya,

pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti karyawan yang bertugas melayani pelanggan atau nasabah :

1. Sarana Fisik.

Sarana fisik terdiri dari dua unsur yaitu tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Salah satu hal yang paling penting yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki Bank. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat nasabah merasa nyaman, betah, dan tidak bosan di ruangan tersebut.

2. Tanggung jawab.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan harus mampu bertanggung jawab melayani setiap nasabah dari awal hingga selesai. Apabila ada nasabah yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi bank.

3. Responsive.

Pelayanan secara cepat dan tepat terhadap nasabah. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani nasabah. Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Proses yang terlalu lamadan berbelit-belit akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali.

4. *Komunikatif.*

Mampu berkomunikasi artinya mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Berkomunikasi dengan nasabah harus dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Sehingga jika nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak akan segan-segan mengemukakannya kepada Customer Service. Mampu berkomunikasi dengan baik juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham.

5. *Keamanan.*

Dalam perbankan kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

6. *Kecakapan.*

Kecakapan dalam hal ini adalah kemampuan dan pengetahuan dalam bekerja, sehingga mampu melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya dengan baik.

7. Pemahaman Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.

8. *Kredibiitas.*

Kepercayaan calon nasabah kepada Bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah Bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak Bank untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut. Karena meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

9. *keramahan*

Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. Karyawan Bank harus menjalin keramahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan Bank. 10. Hubungan . Masing-masing bagian dalam Bank harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan nasabahnya. Sehingga apabila nasabah ingin berkomunikasi langsung dengan bagian tertentu nasabah dapat berbicara langsung dengan karyawan Bank yang bersangkutan.

7). Karakteristik pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan atau jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu Merupakan / menggambarkan

suatu sifat, sikap yang selalu dan harus ditunjukkan kepada tamu dalam bentuk pelayanan apapun baik berupa barang maupun jasa Agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik yaitu:

- a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang.
- b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat di pisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama. Dari karakteristik di atas maka dapat dijadikan sebagai dasar perusahaan memberikan pelayanan terhadap konsumennya. Pelayanan yang diberikan harus nyata dan merupakan tindakan yang langsung dirasakan oleh konsumen.

8. Variabel

Variable adalah suatu objek penelitian, atauapa yang menjadi focus didalam suatu penelitian. Baik yang berbentuk abstrak maupun real.variabel merupakan nilai yang memiliki banyak varian, atau suatu yang bersikap berubah-ubah dan tidak tetap.

Menuurt **Y.W.Best** yang disebut variabel penelitian adalah kondisi-kondisi atau serenteristik - serenteristik yang di olah peneliti di manupulasikan, dikontrol atau di obserfasi dalam suatu penelitian

9. Indikator.

Kata indikator bukanlah kata yang asing karena sering kita dengar di berbagai kesempatan. Misalnya saja dalam bidang penelitian kimia, pembelajaran, skripsi dan di berbagai bidang lainnya. Lalu apa sebenarnya arti indikator yang sebenarnya secara umum? Untuk memahami apa itu indikator, kita biasa melihat penjelasan dan definisi indikator menurut pendapat dari para ahli.

Hal ini dikarenakan banyak sekali versi dari definisi dan maksud kata indikator yang berbeda–beda satu sama lain.

Secara singkat indikator merujuk pada ciri atau tanda yang merujuk pada suatu petunjuk atau keterangan tertentu. Penggunaan kata indikator dapat dijumpai dalam berbagai sector dan bidang, terutama pada bidang pendidikan dan pembelajaran. Secara umum indikator, tidak selalu menjelaskan keadaan suatu hal secara keseluruhan. Namun lebih sering sebuah indicator hanya sebagai pemberi petunjuk saja atau pemberi indeks tentang keadaan keseluruhan tersebut suatu pendugaan Menurut **WHO**, indikator merupakan variabel yang bisa membantu kita dalam kegiatan pengukuran berbagai macam perubahan yang terjadi baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Menurut **Darwin Syah**, Indikator merupakan tanda ataupun ciri yang menunjukkan siswa telah mampu memenuhi standar kompetensi yang diterapkan/berlaku. **Wilson dan Sapanuchart**. Indikator merupakan sebuah ukuran secara tidak langsung dari sebuah kondisi/status yang terjadi. Contohnya, bobot / massa pada bayi yang disesuaikan dengan umur merupakan indikator dari gizi bayi tersebut. Menurut Green, indikator merupakan variabel–variabel yang bisa menunjukkan ataupun mengindikasikan kepada penggunanya mengenai sesuatu kondisi tertentu sehingga bisa dipakai untuk mengukur perubahan yang terjadi.

Dari berbagai defifnisi diatas,dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian indikator adalah setiap karakteristik,ciri,ataupun ukuran yang dapat menunjukkan perubahan yang terjadi pada suatu bidang tertentu. Indikator sangat diperlukan agar setiap pelaku sebuah kegiatan dapat mengetahui sejauh mana kegiatan yang dilakukannya telah berkembang /berubah.

10. Pengertian Hotel

Hotel merupakan salah satu bentuk bangunan, lambang perusahaan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa

lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam dihotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. (**Gur Pendidikan November,219**)

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), hotel adalah sebuah kata benda yang memiliki bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang - orang yang sedang dalam perjalanan, bentuk akomodasi yang dikelola komersial, disediakan untuk setiap orang untuk mendapatkan pelayanan, penginapan, makan dan minum.

Hotel menurut **peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.65 Tahun 2001 Tanggal 31 September 2001** yaitu, adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan dan atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran.

Menurut **Surat Keputusan Menteri Perhubungan R.I No.Pm 10/Pw-301/Phb,77, Tanggal 12 Desember 1977**. Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial. Disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan, serta makan dan minum.

Fred R.lawson,1988). Hotel adalah suatu bangunan yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta pelayanan lainnya untuk umum yang di kelola secara komersial terutama untuk psrs wisatawan.

Grolier Elektronik Publishing Inc.(1995). Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap,makan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum. Maka dari beberapa pernyataan itu dapat di simpulkan bahwa hotel adalah suatu akomodasi yang menyediakan

jasa penginapan, makan, minum dan bersifat umum serta fasilitas lainnya yang memenuhi syarat kenyamanan di kelola secara komersial.

a). Dasar–Dasar Pelayanan Hotel

Pelayanan hotel adalah serangkaian aktifitas yang dilakukan hotel untuk tujuan memenuhi kebutuhan orang-orang yang datang ke hotel, baik untuk menginap maupun hanya datang sekedar untuk menikmati jasa hotel. Di samping memenuhi kebutuhan tersebut sekaligus menciptakan kepuasan melalui jasa pelayanan yang diberikan pihak hotel. Pelayanan hotel bersifat persuasif, dimana pihak hotel berupaya untuk membujuk orang-orang yang memiliki kepentingan dalam berbagai hal seperti: melakukan perjalanan wisata, atau pun orang-orang yang melakukan kegiatan bisnis agar berminat untuk memilih hotel yang diselenggarakan sebagai tempat tinggal sementara. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa dasar-dasar diselenggarakannya pelayanan hotel antara lain: Terbatasnya waktu dan kemampuan manusia untuk melakukan perjalanan secara terus–menerus selama 24 jam dalam sehari semalam. Universitas Sumatera Utara Adanya kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi selama dalam perjalanan tersebut.–Adanya keinginan orang-orang untuk memperoleh kepuasan dalam pemenuhan kebutuhannya dengan membayar.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
1	Muhammad Fakhry Amrullah	Analisis Kualitas Pelayanan Hotel Laa Royba Di Pekalongan	Hasil penelitian membuktikan bahwa Tingkat persepsi kinerja dari dimensi-dimensi kualitas	jurnal manajemen fakultas ekonomi universitas islam

			<p> pelayanan seperti Bukti Langsung (Tangibles) adalah sebesar 4,54 masuk dalam kategori sangat puas. Tingkat persepsi kinerja dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti Kehandalan (Reliability) adalah sebesar 4,42 masuk dalam kategori sangat puas. Tingkat persepsi kinerja dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti Daya Tangap (Responsiveness) adalah sebesar 3,52 masuk dalam kategori puas. Tingkat persepsi kinerja dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti Jaminan (Assurance) adalah sebesar 4,59 masuk dalam kategori sangat puas dan Tingkat persepsi kinerja dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti Empati (Empathy) adalah sebesar 4,55 masuk dalam kategori sangat puas. Tingkat harapan dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti Bukti Langsung (Tangibles) adalah sebesar 4,60 masuk dalam kategori sangat puas. Tingkat harapan </p>	<p>indonesia 2018</p>
--	--	--	---	-----------------------

			<p>dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti Kehandalan (Reliability) adalah sebesar 4,49 masuk dalam kategori sangat puas. Tingkat harapan dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti Daya Tangap (Responsiveness) adalah sebesar 3,48 masuk dalam kategori puas. Tingkat harapan dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti Jaminan (Assurance) adalah sebesar 4,26 masuk dalam kategori sangat puas dan Tingkat harapan dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti Empati (Empathy) adalah sebesar 4,4 masuk dalam kategori sangat puas.</p>	
2	<p><i>Rahmat Rafi Nugroho, Murhadi Murhadi, Rabiatul Adwiyah</i></p>	<p>Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Hotel Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual di Favehotel Hyper Square Bandung</p>	<p>Hasil dari tingkat Analisis tingkat Kesesuaian yang di gambarkan kepada Analisis Kuadran dalam pelayanan yang diberikan hotel secara menyeluruh masih belum bisa memberikan rasa kepuasan pada menginap , hal ini dapat digambarkan pada hasil pelayanan atribut 6) Hotel Memiliki Ketersediaan lahan parkir yang luas yang mrmiliki presentase 89% sedangkan pada atribut yang memiliki presentase hampir mendekati Tingkat</p>	<p><u>Vol 6, No 2, Prosiding Manajemen (Agustus, 2020) Jurnal</u></p>

			<p>kesesuaian atau rasa puas konsumen pada atribut 8) Kemudahan menjangkau lokasi sebesar 98%. Sementara itu untuk hasil analisis Fuzzy-Servqual yang kemudian di analisis pada nilai GAP atas Kualitas pelayanan Favehotel Hyper Square Bandung secara keseluruhan penginap masih belum merasa puas karena dari hasilnya masih tidak mencapai apa yang diinginkan penginap tetapi ada pelayanan yang mencapai kepuasan kosumen dan harus di pertahankan, dan tidak perlu diperbaiki secara keseluruhan yaitu seperti pelayanan 19) Keamanan di lingkungan sekitar (misal: kendaraan yang di parkir) dan 16) Keramahan, kesopanan dan sikap bersahabat karyawan terhadap pelanggan.</p>	
3	Morita dan Tarida Marlin,SM	Analisis pelayanan hotel terhadap kepuasan tamu	<p>Didapatkan hasil regresi sebesar $y = 24,46 + 0,60X$ artinya jika nilai x bertambah ,maka nilai y akan bertambah sebesar 0,60 kali. Koefisien korelasi sebesar 0,598 menunjukan bahwa variabel x dan variabel y cukup kuat dan positif</p>	Jurnal Dosen Akademik Manajemen Kesatuan

			(mendekati $r = +1$) halinimembuktikanbahwa peningkatan pelayanan akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 35,76 % artinya pelayanan hotel memberikan kontribusi sebesar 35,76 % terhadap tingkat kepuasan pelanggan sedangkan sisanya sebesar 64,24 % merupakan kontribusi factor faktor lainnya.	
--	--	--	---	--

C. Definisi Operasional

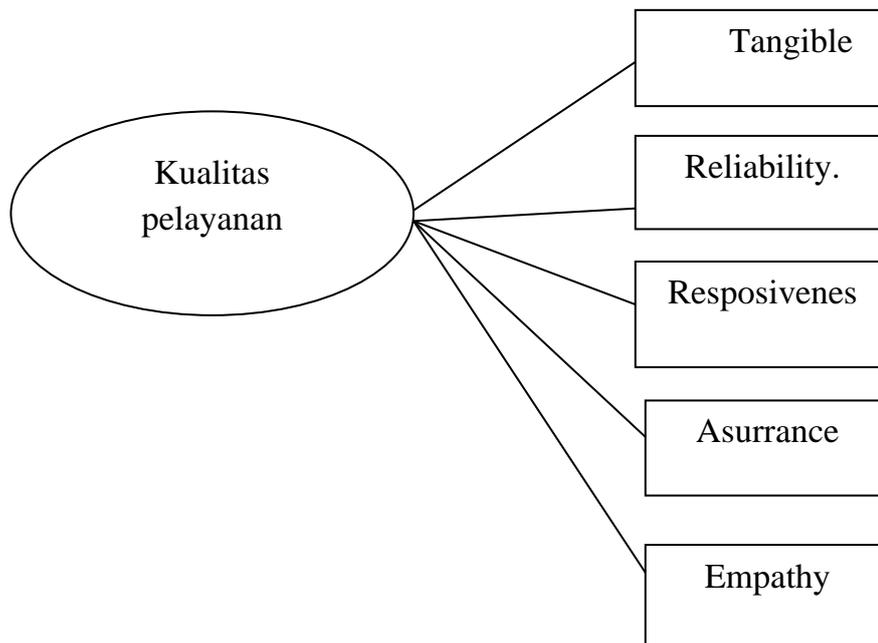
Agar penelitian ini lebih terarah maka, di susunlah definisi operasional dengan variabel kualitas pelayanan dengan indikator sebagai berikut :

1. Tangible, kualitas gedung hotel, perlengkapan yang ditawarkan kepada konsumen/ pengguna jasa hotel yang ada di hotel Grand Sartika Wamena.
2. Reliability, adalah kemampuan karyawan yang ada di hotel grand sartika wamena untuk memberikan pelayanan yang sudah dijanjikan, atau dipromosikan sebelumnya.
3. Resposivenes, adalah sebuah kemampuan dari seorang karyawan hotel untuk menanggapi keluhan pelanggannya secara cepat.
4. Assurance, adalah sebuah jaminan yang diberikan dari pihak hotel kepada pelanggannya, agar mereka tetap percaya dan setia untuk bekerja sama dengan perusahaan atau dalam hal ini adalah hotel grand sartika wamena.

5. Empathy, adalah perhatian khusus, atau yang berfokus pada masalah-masalah pribadi yang di hadapai oleh pelanggan/ pengguna jasa Hotel Grand Sartika Wamena

D. Kerangka Konseptual

Gambar 2.1



Berdasarkan gambar 2.1 diatas menjelaskan bahwa dari variabel kualitas pelayanan menggunakan beberapa indikator seperti (a) Tangible (Kualitas Pelayanan) (b) Reliability (Kenyataan) (c) Resposivenes (kemampuan Karyawan) (c) Asurance (Jaminan) (d) Empathy (Perhatian Khusus)

BAB III

METODE DAN TEKNIK PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah pada Hotel Grand Sartika Wamena kabupaten Jayawijaya

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dalam penelitian ini adalah kurang lebih (2) bulan.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan ini adalah menggunakan penelitian deskriptif, sebagaimana yang diungkapkan oleh **sugiyono (2011 : 11)** penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel lain.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sedangkan menurut **Sugiyono (2011: 90)** populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian adalah tamu hotel yang berkunjung maupun yang menginap di hotel Grand Sartika Wamena.

2. Sampel

Menurut **Iqbal Hasan (2002, 58)**, sampel adalah bagian dari bagian populasi yang diambil melalui cara–cara tertentu yang memiliki karakteristik tertentu jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili oleh populasi. Unit sampel mungkin sama dengan unit analisis. Tetapi mungkin juga tidak. Dalam menentukan jumlah sampel digunakan poposive sampleng dalam hal penulis mengampil sampel sebanyak 10 orang.

D. Instrumen penelitian

Adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, mnyelidiki, mengelola, dan menganalisa dan menyajikan data - data secara objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan. Adapun yang menjadi alat atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kusioner atau daftar pertanyaan yabg bersifat tertutup dimana pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban melalui beberapa alternatif sebagai berikut :

- | | |
|----------------------|--------|
| a. Sangat Baik | Skor 5 |
| b. Baik | Skor 4 |
| c. Cukup Baik | Skor 3 |
| d. Tidak Baik | Skor 2 |
| e. Sangat Tidak Baik | Skor 1 |

E. Teknik Pengumpulan Data.

dalam penelitian ini diperlukan cara pengumpulan data yaitu : pengumpulan data di lakukan dalam berbagai sumber dan berbagai cara. teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adal sebagai berikut :

- a. **Observasi**, yaitu cara mengumpulkan data secara langsung terhadap objek yang diteliti, melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian yaitu pada hotel Grand Sartika Wamena Kabupaten Jayawijaya.

- b. **Kuisisioner/angket**, yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau tertulis dalam bentuk pilihan ganda dengan menggunakan skala likert kepada tamu hotel Grand Sartika wamena.
- c. **Dokumentasi** ,yaitu cara pengumpulan data dengan cara mengambil foto kepada orang yang akan di bagikan daftar pertanyaan tersebut.

F. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Melalui analisa ini hasil penelitian diuraikan untuk memperoleh gambaran yang lengkap terhadap obyek penelitian.

Menurut **Hasan (2006: 24)**, teknik analisa data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus – rumus tertentu.

Analisa data yang digunakan adalah analisa skor dengan rincian sebagai berikut

$$\begin{aligned} \text{Skor maksimum} &= 5 \times 10 \text{ Jumlah Sampel} \\ &= 5 \times 10 \\ &= 50 \\ \text{Skor Minimum} &= 1 \times 10 \end{aligned}$$

Tabel 3.1
Nilai Interpretasi Skor:

No	Interval Jumlah Skor	Predikat
1	40 < Jumlah skor ≤ 50	Sangat baik
2	30 < Jumlah skor ≤ 40	Baik
3	20 < Jumlah skor ≤ 30	Cukup Baik
4	10 < Jumlah skor ≤ 20	Kurang Baik
5	0 < Jumlah skor ≤ 10	Tidak Baik

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

1. Keadaan Lokasi penelitian

1.1 Sejarah Singkat Hotel Grand Sartika Wamena

Grand sartika merupakan hotel yang berdiri pada tahun 2017. Alasan pemilik membangun hotel ini adalah karena lokasinya yang strategis yang terletak dikota yang merupakan tempat transit untuk kebeberapa kota lainnya, dan merupakan kota yang memiliki banyak destinasi wisata menarik dan memiliki kebudayaan yang unik yang mampu menarik wisatawan lokal maupun mancanegara, dan juga karena masih kurangnya hotel yang termasuk bagus diwamena.

Hotel ini awalnya hanya memiliki 50 kamar dengan satu ruang receptionits, 1 restourant, 2 meteeng room, dan tempat parkir. Setelah memulai operasioalnya dan semakin hari pengunjung hotel semakin bertambah sampai beberapa kali harus menolak pengunjung karena penuh.

Melihat banyaknya pengunjung Hotel Grand Sartika Wamena dan tingginya antusias pengunjung maka pada awal 2018 pemilik hotel memutuskan untuk mengembangkan usahanya dengan menamabah 110 kamar dan 4 meteeng room lagi. Sampai saat ini jumlah kamar dan meteeng room yang dimiliki oleh hotel Grand Sartika yaitu 160 kamar dan 6 meteeng room.

1.2 Visi Dan Misi Hotel Grand Sartika Wamena

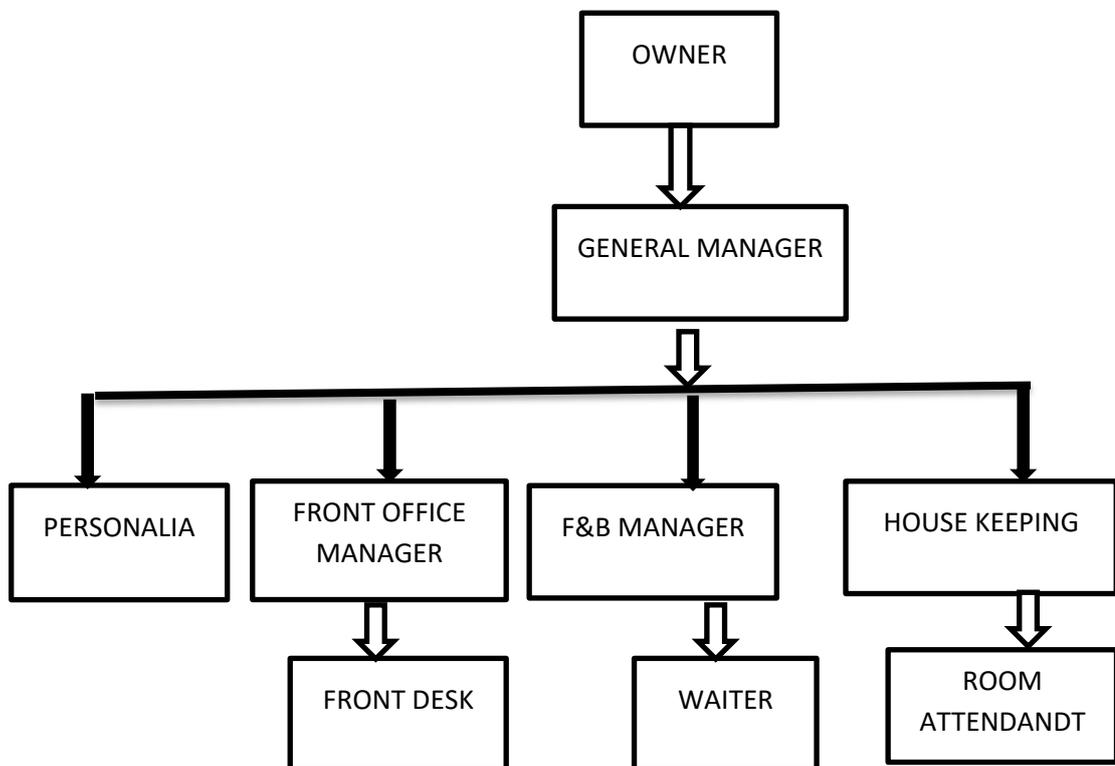
a. Visi

Memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, menjadi tempat bekerja terbaik bagi karyawan

b. Misi

Mengembangkan perusahaan dan karyawan yang berkualitas untuk menciptakan hubungan jangka panjang dan sekaligus menjadi mitra bagi pelanggan serta dengan mengusung nilai, serta budaya perusahaan yang terdiri dari kepercayaan, tanggung jawab, profesionalisme, transparansi, dan, inovasi membuat hotel Grand Sartika Wamena dapat menjalankan tujuan perusahaan dimana menjadi perusahaan yang terus berkembang dan menjadi yang terbaik dalam visi dan misi perusahaan.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Hotel Grand Sartika



1.3 Tugas dan Fungsi Masing–Masing Bidang

Bagian dan tanggung jawabnya dibedakan menjadi beberapa departemen yang bertanggung jawab atas suatu tugas yang

berbeda-beda tapi saling berhubungan satu dengan yang lainnya, departemen itu sendiri itu dibuat untuk mempermudah dalam pekerjaan dalam suatu organisasi. Di hotel Grand Sartika Wamena terdapat beberapa departemen yaitu:

1. Housekeeping Departemen (Tata Graha), yaitu departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan hotel baik itu kamar hotel maupun area umum hotel.
2. Front Office Departemen (Kantor Depan), adalah departemen yang bertugas dan bertanggung jawab atas pemasaran dan penjualan kamar hotel, serta menangani tamu yang check in maupun check out
3. Food and Beverage Departemen, food and beverage departemen adalah departemen yang membawahi food and beverage product dan beverage service.
4. Food and Beverage (F&B) product, adalah salah satu departemen di hotel yang bertanggung jawab atas pengolahan bahan makanan mentah menjadi makanan yang siap hidang, atau departemen yang bertugas untuk membuat makanan dan minuman di kitchen hotel.
5. Food and Beverage (F&B) service, adalah salah satu departemen di hotel yang bertanggung jawab atas seluruh operasional dari kegiatan pelayanan penghidang makan dan minuman di hotel.
6. Human Resource Departemen/personalia, departemen yang bertanggung jawab atas pemilihan dan perekrutan sumber daya manusia di hotel serta bertugas untuk menangani hal-hal diluar hotel yang berhubungan dengan masyarakat.

Tabel 4.1
Jenis Dan Tarif Harga Kamar Hotel Grand Sartika

No	Jenis Kamar	Harga Kamar
1	Ekonomi Room	Rp. 400.000

2	Standart Room	Rp. 5550.000
3	Superior Room	Rp. 650.000
4	Junior Suite	Rp. 1.500.000
5	Suite Room	Rp. 2.000.000
6	Penthous Room	Rp. 3.000.000

sumber: Departement Front Office

Dapat dilihat tabel 4.1 di atas menunjukkan jenis dan harga kamar yang ada pada Hotel Grand Sartika Wamena dimana harga paling murah adalah ekonomi room dengan harga permalam Rp. 400.000 dan paling mahal adalah jenis kamar Penthous Room Rp. 3.000.000.

2. Keadaan Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di hotel Grand Sartika Wamena dengan cara membagikan angket/kusioner kepada tamu di hotel agar dapat mengukur kualitas pelayanan yang ada di hotel Grand Sartika dengan mengukur 5 indikator yaitu: tangible/ kualitas gedung, Reliability/ kenyataan, resposiivenes/ kemampuan karyawan, asurance/ jaminan, Empathy/ perhatian khusus yang berupa data umum responden dan daftar pertanyaan yang mana dari masing–masing indikator terdapat 3 pertanyaan.

A. Keadaan Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.2

No	Umur	Jumlah	Presentase
1	19	1 Orang	10

2	27	3 Orang	30
3	28	1 Orang	10
4	33	1 Orang	10
5	39	1 Orang	10
6	41	1 Orang	10
7	42	1 Orang	10
8	47	1 Orang	10
	Jumlah	10 Orang	100

Sumber: Olahan Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dilihat keadaan responden berdasarkan umur, yang mana responden yang paling terendah umurnya adalah 19 tahun berjumlah 1 orang di presentasekan menjadi 10% yang berumur 27 ada 3 orang dengan presentase 30% yang berumur 28 ada 1 orang dengan presentase 10%, 33 tahun 1 orang dengan presentase 10%, 33 tahun 1 orang dengan presentase 10%, 39 tahun 1 orang dengan presentase 10%, 41 tahun 1 orang presentase 10%, 42 tahun 1 orang presentase 10 %, 47 tahun 1 orang presentase 10 %, responden dengan umur terendah adalah 19 tahun dan responden dengan umur tertinggi adalah 47 tahun.

B. Keadaan Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel. 4.3

No	pekerjaan	Jumlah	presentase
1	PNS	4 Orang	40
2	swasta	3 Orang	30
3	Tidak kerja	3 Orang	30
	Jumlah	10 Orang	100

Sumber: Olahan Data Primer Tahun 2021

Dari tabel 4.3 diatas dapat dilihat data responden berdasarkan jenis pekerjaan dimana dari 10 orang responden 4 responden bekerja sebagai PNS (Pegawai Negeri Sipil) dengan presentase 40% , 3 orang responden

adalah pekerja swasta dengan presentase 30 % dan 3 orang responden tidak bekerja dengan presentase 30 %

C. Keadaan Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.4

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	Sarjana S-1	3 orang	30
2	SMA	5 orang	50
3	Tidak Sekolah	2 orang	20
	jumlah	10 orang	100

Sumber: Olahan Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa responden berdasarkan pendidikan terakhir sarjana S-1 sebanyak 3 orang di presentasikan menjadi 30%, SMA 5 orang dipresentasikan menjadi 50%, dan yang tidak bersekolah ada 2 orang dipresentasikan menjadi 20%.

D. Keadaan Responden Berdasarkan Agama

Tabel 4.5

No	Jenis Kelamin	Jumlah	presentase
1	Kristen	5 Orang	50
2	Khatolik	1 Orang	10
3	Islman	4 Orang	40
	Jumlah	10 Orang	100

Sumber: Olahan Data Primer Tahun 2021

Dari tabel 4.5 di atas data responden berdasarkan agama dapat dilihat yang beragama Kristen 5 orang dengan presentase 50%, khatolik 1 orang dengan presentase 10%, dan yang beragama Islam 4 orang dengan presentase 40%

E. Keadaan Responden Berdasarkan Banyaknya Berkunjung

Tabel. 4.6

No	Banyaknya berkunjung	Jumlah	presentase
1	1	3 Orang	30
2	2	2 Orang	20

3	3	2 Orang	20
4	4	1 Orang	10
5	6	1 Orang	10
6	8	1 Orang	10
	jumlah	10 orang	100

Sumber: Olahan Data Primer Tahun 2021

Tabel 4.6 di atas menunjukkan berapa kali para responden mengunjungi hotel Grand Sartika wamena di mana dapat dilihat 3 orang responden baru pertama kali mengunjungi hotel Grand Sartika dengan presentase 30%, 2 orang responden 2 kali dengan presentase 20%, 2 orang responden 3 kali berkunjung dengan presentase 20%, 1 orang responden 4 kali berkunjung dengan nilai presentase 10%, 1 orang responden 6 kali dengan nilai presentase 10%, dan 1 orang responden 8 kali dengan nilai presentase 10 %.

3. Analisa Data

Dalam analisa data ini mengolah data mentah menjadi data yang akurat dan di bahas satu-persatu sehing menghasilkan nilai yang dapat di pertanggung jawabkan. Sehingga Untuk mendapatkan jawaban hasil penelitian maka pengolahan Data Primer ini dalam bentuk analisis skor dan kemudian diberikan predikat jawaban yang akan diinterpretasikan ke dalam bentuk kalimat. Hasil penelitian tentang “ Analisis Kualitas Pelayanan Di Hotel Grand Baliem”, sehingga variabelnya adalah Kualitas Pelayanan yang diukur dengan indikator-indikatornya yaitu: *Tangibel* (Kualitas Gedung), *Reliability* (Kenyataan), *Resposivenes* (Kemampuan Karyawan), *Asurance* (Jaminan), *Empathy* (Perhatian Khusus) diuraikan sebagai berikut:

a. Indikator Tangibel (Kualitas Gedung)

Tabel. 4.7

**Tanggapan Responden berkaitan dengan
area parkir Hotel Grand Sartika**

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat Baik	5	-	-
2	Baik	4	-	-
3	Cukup Baik	3	4	12
4	Kurang Baik	2	6	12
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			10	24

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 10 orang sebagai responden pengunjung hotel Grand Sartika Wamena Kabupaten Jayawijaya. terkait kualitas area parkir yang di sediakan hotel. Maka 4 orang responden menjawab cukup baik dan mendapat nilai skor 3 dan 6 orang responden menjawab kurang baik dengan nilai skor 2 maka, total jumlah skor untuk kualitas area parkir 24 dengan mendapat predikat **Cukup Baik**.

Tabel. 4.8

Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Fasilitas Gedung

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat Baik	5	-	-
2	Baik	4	7	28
3	Cukup Baik	3	3	9
4	Kurang Baik	2	-	-
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			10	37

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat pernyataan responden terkait dengan fasilitas gedung, maka 7 responden menjawab baik dengan skor 4 dan 3 responden menjawab cukup baik dengan skor 3 dan total skor 37 maka predikat untuk fasilitas gedung mendapat predikat **Baik**

Tabel. 4.9
Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Kualitas Gedung

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat Baik	5	-	-
2	Baik	4	3	12
3	Cukup Baik	3	7	21
4	Kurang Baik	2	-	-
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			10	33

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Tabel di atas menunjukkan hasil pernyataan terkait kualitas gedung hotel Grand Sartika Wamena, dimana dari 10 responden yang memberikan pernyataan 3 responden menjawab baik dengan skor 4, 7 responden menjawab cukup baik dengan skor 3 ditotalkan menjadi 33 maka, predikat terkait kualitas gedung hotel **Baik**

b. Indikator Reliability(Kenyataan)

Tabel. 4.10
Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Pelayanan Seperti Yang Ditawarkan

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat Baik	5	1	5
2	Baik	4	6	24
3	Cukup Baik	3	3	9
4	Kurang Baik	2	-	-
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			10	38

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Dari tabel hasil qusioner diatas yang di bagikan kepada 10 orang pengunjung hotel dengan pernyataan tentang kenyataan pelayanan sesuai

dengan yang ditawarkan Maka 1 orang pengunjung menjawab sangat baik dengan nilai 5 dan 6 orang pengunjung menjawab baik dengan nilai 4, 3 orang pengunjung menjawab cukup baik dengan nilai 3 ditotalkan menjadi 38 maka, pernyataan terkait kenyataan pelayanan mendapat predikat **Baik**

Tabel. 4.11
Tanggapan Responden Berkaitan Dengan
Bentuk Pelayan Dan Fasilitas Yang Di Janjikan

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat Baik	5	-	
2	Baik	4	6	24
3	Cukup Baik	3	4	12
4	Kurang Baik	2	-	-
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			10	36

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Dari tabel hasil qusioner diatas yang di bagikan kepada 10 orang pengujung hotel dengan pernyataan tentang bentuk pelayanan yang dijanjikan. Maka 6 orang pengunjung menjawab baik dengan nilai 5 dan 4 orang pengunjung menjawab cukup baik dengan nilai 4, ditotalkan menjadi 38 maka mendapat predikat **Baik**.

Tabel. 4.12
Tanggapan Responden Berkaitan
Dengan Fasilitas Yang Ditawarkan Sesuai Dengan Keinginan Tamu

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat Baik	5	-	-
2	Baik	4	7	28
3	Cukup Baik	3	2	6
4	Kurang Baik	2	1	2
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			10	36

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Dari tabel hasil qusioner diatas yang di bagikan kepada 10 orang pengujung hotel dengan pernyataan tentang pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan keinginan tamu. Maka 7 orang pengujung menjawab baik dengan nilai 5 dan 2 orang pengujung menjawab cukup baik dengan nilai 4, 1 orang menjawab kurang baik dengan nilai 2 ditotalkan menjadi 36 maka, mendapat predikat **Baik**.

c. Indikator Resposivenes(Kemampuan Karyawan)

Tabel. 4.13
Tanggapan Responden berkaitan dengan
keahlian dalam melayani tamu

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat Baik	5	-	-
2	Baik	4	4	16
3	Cukup Baik	3	6	9
4	Kurang Baik	2	-	-
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			10	25

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Dari tabel hasil qusioner diatas yang di bagikan kepada 10 orang pengujung hotel dengan pernyataan tentang keahlian dalam melayani tamu keinginan tamu. Maka 4 orang pengujung menjawab baik dengan nilai 4 dan 6 orang pengujung menjawab cukup baik dengan nilai 3, ditotalkan menjadi 25 maka, mendapat predikat **Cukup Baik**.

Tabel. 4.14
Tanggapan Responden berkaitan dengan
pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan tamu

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat Baik	5	1	5
2	Baik	4	2	8
3	Cukup Baik	3	7	21
4	Kurang Baik	2	-	-
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			10	34

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Dari tabel hasil qusioner diatas yang di bagikan kepada 10 orang pengunjung hotel dengan pernyataan tentang pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan tamu. Maka 1 orang pengunjung menjawab sangat baik dengan nilai 5 dan 2 orang pengunjung menjawab baik dengan nilai 4,7 orang pengunjung menjawab cukup baik dengan nilai skor 3 ditotalkan menjadi 34 maka, mendapat predikat **Baik**.

Tabel. 4.15
Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Kemampuan
Karyawan Dalam Mengatasi Keluhan Tamu

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat Baik	5	2	10
2	Baik	4	4	16
3	Cukup Baik	3	4	12
4	Kurang Baik	2	-	-
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			10	38

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Dari tabel hasil qusioner diatas yang di bagikan kepada 10 orang pengunjung hotel dengan pernyataan tentang kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan tamu. Maka 2 orang pengunjung menjawab sangat baik dengan nilai 5 dan 4 orang pengunjung menjawab baik dengan nilai

4,4 orang pengunjung menjawab cukup baik dengan nilai skor 3 ditotalkan menjadi 38 maka, mendapat predikat **Baik**.

d. Indikator Assurance(Jaminan)

Tabel. 4.16
Tanggapan Responden berkaitan dengan
mendapat asuransi kehilangan barang

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat Baik	5	-	-
2	Baik	4	-	-
3	Cukup Baik	3	2	6
4	Kurang Baik	2	5	10
5	Sangat Tidak Baik	1	3	3
Jumlah			10	19

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Dari tabel hasil qusioner diatas yang di bagikan kepada 10 orang pengujung hotel dengan pernyataan tentang jaminan kehilangan barang ke. Maka 2 orang pengunjung menjawab cukup baik dengan nilai 3 dan 5 orang pengunjung menjawab kurang baik dengan nilai 2,3 orang pengunjung menjawab sangat tidak baik ditotalkan menjadi 19 maka, mendapat predikat **Kurang Baik**.

Tabel. 4.17
Tanggapan Responden berkaitan dengan
mendapat asuransi jiwa

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat Baik	5	-	-
2	Baik	4	-	-
3	Cukup Baik	3	2	6
4	Kurang Baik	2	3	6
5	Sangat Tidak Baik	1	5	5
Jumlah			10	17

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Dari tabel hasil qusioner diatas yang di bagikan kepada 10 orang pengunjung hotel dengan pernyataan tentang jaminan kesehatan . Maka 2 orang pengunjung menjawab cukup baik dengan nilai 3 dan 3 orang pengunjung menjawab kurang baik dengan nilai 2,5 orang pengunjung menjawab sangat tidak baik dengan skor 1 ditotalkan menjadi 19 maka, mendapat predikat **Kurang Baik**.

Tabel. 4.18
Tanggapan Responden berkaitan dengan
mendapat bonus/diskon setelah menjadi tamu loyal

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat Baik	5	4	20
2	Baik	4	1	4
3	Cukup Baik	3	3	9
4	Kurang Baik	2	2	4
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			10	37

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Dari tabel hasil qusioner diatas yang di bagikan kepada 10 orang pengunjung hotel dengan pernyataan tentang bonus/diskon setelah menjadi tamu loyal. Maka 4 orang pengunjung menjawab sangat baik dengan nilai 5 dan 1 orang pengunjung menjawab baik dengan nilai 4,3 orang

pengunjung menjawab cukup baik dengan skor 3, 2 orang menjawab kurang baik dengan skor 2 ditotalkan menjadi 38 maka, mendapat predikat **Baik**

e. Indikator Empaty (Perhatian Khusus)

Tabel. 4.19
Tanggapan Responden berkaitan dengan
mendapat perhatian khusus dari karyawan

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat Baik	5	1	5
2	Baik	4	8	32
3	Cukup Baik	3	1	3
4	Kurang Baik	2	-	-
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			10	40

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Dari tabel hasil qusioner diatas yang di bagikan kepada 10 orang pengujung hotel dengan pernyataan tentang perhatian kuhsusu dari karyawan. Maka 1 orang pengunjung menjawab sangat baik dengan nilai 5 dan 8 orang pengunjung menjawab baik dengan nilai 4,1 orang pengunjung menjawab cukup baik dengan skor 3, ditotalkan menjadi 40 maka, mendapat predikat **Baik**

Tabel. 4.20
Tanggapan Responden berkaitan dengan
kesiapan karyawan menerima keluhan dari para tamu

No	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
----	------------------	------	-----------	------------

1	Sangat Baik	5	3	15
2	Baik	4	7	28
3	Cukup Baik	3	-	-
4	Kurang Baik	2	-	-
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			10	43

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Dari tabel hasil qusioner diatas yang di bagikan kepada 10 orang pengujung hotel dengan pernyataan tentang kesiapan karyawan menerima keluhan dari tamu. Maka 3 orang pengujung menjawab sangat baik dengan nilai 5 dan 7 orang pengujung menjawab baik dengan nilai 4, ditotalkan menjadi 43 maka, mendapat predikat **Sangat Baik**

Tabel. 4.21
Tanggapan Responden berkaitan dengan
berkelakuan baik kepada tamu biasa maupun tamu vip

NO	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Nilai Skor
1	Sangat Baik	5	4	20
2	Baik	4	5	20
3	Cukup Baik	3	1	3
4	Kurang Baik	2	-	-
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			10	43

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Dari tabel hasil qusioner diatas yang di bagikan kepada 10 orang pengujung hotel dengan pernyataan tentang perlakuan karyawan terhadap tamu biasa maupun tamu VIP. Maka 4 orang pengujung menjawab sangat baik dengan nilai 5 dan 5 orang pengujung menjawab baik dengan nilai 4, 1 orang pengujung menjawab cukup baik ditotalkan menjadi 43 maka, mendapat predikat **Sangat Baik**

B. pembahasan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di hotel Grand Sartika Wamena Kabupaten Jayawijaya peneliti melakukan pembahasan per-indikator sebagai berikut: tangibel (Kualitas Gedung), Reliability (Kenyataan)

, Resposivenes (Kemampuan Karyawan), Asurance (Jaminan), Empathy (Perhatian Khusus) setelah itu di bahas bedasarkan variabel Kualitas Pelayanan di Hotel Grand Sartika Berikut di sajikan data per-indikator:

1. Indikator Tangibel (Kualitas Gedung)

Tabel 4. 22
Rata-Rata Persentase Indikator
Tangibel (Kualitas Gedung)

No	Uraian	Nilai skor	Predikat
1	Terdapat area parkir yang luas dan teratur di Hotel Grand Sartioka Wamena	24	Cukup Baik
2	Fasilitas gedung hotel Grand Sartika Wamena	37	Baik
3	Kualitas gedung hotel Grand sartika Wamena sudah termasuk hotel yang layak di kunjungi	33	Baik
Jumlah Rata-Rata		31,33	Baik

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pernyataan Kepada tamu yang menginap di hotel Grand sartika Wamena. Menurut pernyataan tamu hotel tentang kualitas aera parkir mendapatkan Nilai 24, fasilitas gedung hotel Grand Sartika mendapat Nilai 37, kualitas gedung hotel Grand Sartika mendapat nilai 33. nilai skor pada masing-masing pernyataan di rata-ratakan menjadi 31,3 dengan mendapat predikat **Baik**

2. Indikator Reliability (Kenyataan)

Tabel 4. 23
Rata-Rata Persentase Indikator Reliability (Kenyataan)

No	Uraian	Nilai skor	Predikat
1	Selama menginap di hotel Grand Sartika Wamena merasakan pelayanan seperti yang di tawarkan	38	Baik
2	Bentuk pelayanan dan fasilitas sesuai dengan yang dijanjikan	36	Baik
3	Fasilitas yang ditawarkan sesuai dengan keinginan tamu	36	Baik
Jumlah Rata-Rata		36,66	Baik

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pernyataan Kepada tamu yang menginap di hotel Grand sartika Wamena. Menurut pernyataan tamu hotel tentang kenyataan pelayanan seperti yang di tawarkan mendapat Nilai 38, pelayanan dan fasilitas sesuai dengan yang dijanjikan mendapat Nilai 36 fasilitas yang di tawarkan sesuai dengan keinginan tamu mendapat Nilai 36, dirata-ratakan menjadi 36,66. maka predikat untuk indikator Reliability **Baik**.

3. Indikator Resposivenes (Kemampuan Karyawan)

Tabel 4. 24
Rata-Rata Persentase Resposivenes (Kemampuan Karyawan)

No	Uraian	Nilai skor	Predikat
1	Karyawan hotel mempunyai keahlian dalam melayani tamu	25	Cukup Baik

2	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan tamu	34	Baik
3	Karyawan hotel Grand Sartika mampu mengatasi keluhan tamu	38	Baik
Jumlah Rata-Rata		29	Baik

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pernyataan Kepada tamu yang menginap di hotel Grand sartika Wamena. Menurut pernyataan tamu hotel tentang keahlian karyawan dalam melayani tamu mendapat Nilai 25, pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan tamu mendapat Nilai 34, kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan tamu mendapat Nilai 38 di rata-ratakan menjadi 29 maka indikator kemampuan kayawan mendapat predikat **Baik**.

4. Indikator Assurance (Jaminan)

Tabel 4. 25
Rata-Rata Persentase Assurance (Jaminan)

No	Uraian	Nilai skor	Predikat
1	Selama menjadi pelanggan tamu mendapat asuransi kehilangan barang	19	Kurang Baik
2	Apakah bapak/ibu mendapat asuransi jiwa	17	Kurang Baik
3	Mendapat bonus/diskon setelah menjadi tamu loyal di hotel Grand sartika	37	Baik
Jumlah Rata-Rata		24,23	Cukup Baik

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pernyataan Kepada tamu yang menginap di hotel Grand sartika Wamena.

Menurut pernyataan tamu hotel tentang asuransi kehilangan barang mendapat Nilai 19, apakah bapak/ibu mendapat asuransi jiwa mendapat Nilai 17, mendapat bonus/diskon setelah menjadi tamu loyal mendapat Nilai 37 di rata-ratakan menjadi 24,33 maka predikat untuk indikator assurance **Cukup Baik**

5. Indikator Empathy (Perhatian Khusus)

Tabel 4. 26
Rata-Rata Persentase Indikator Empathy (Perhatian Khusus)

No	Uraian	Nilai skor	Predikat
1	Selalu mendapat perhatian khusus dari karyawan hotel	40	Baik
2	Karyawan hotel selalu siap menerima keluhan dari para tamu	43	Sangat Baik
3	Menurut bapak/ibu apakah semua karyawan berkelakua baik kepada tamu biasa maupun tamu VIP	43	Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata		42	Sangat Baik

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pernyataan Kepada tamu yang menginap di hotel Grand sartika Wamena.

Menurut pernyataan tamu hotel tentang perhatian khusus dari karyawan mendapat Nilai 40, karyawan yang selalu siap menerima keluhan dari para tamu mendapat Nilai 43, perlakuan karyawan terhadap tamu biasa maupun VIP mendapat Nilai 43 di rata-ratakan menjadi 42 dengan mendapat predikat **Sangat Baik**.

Rekapitulasi indikator-indikator pada Variabel kualitas pelayanan di Hotel Grand Sartika Wamena Kabupaten Jayawijaya

Dalam menyimpulkan hasil penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Di Hotel Grand Sartika Wamena Kabupaten Jayawijaya dengan beberapa indikator yang antara lain tangibel (Kualitas Gedung), Reliability (Kenyataan), Resposivenes (Kemampuan Karyawan), Asurance (Jaminan), Empathy (Perhatian Khusus) di bahas sebagai berikut :

Tabel 4.27
Rekapitulasi Rata-Rata Persentase Variabel
kualitas pelayanan di hotel Grand Sartika
wamena Kabuapten Jayawijaya

No	Uraian	Nilai Skor	Predikat
1	Indikator Tangible (Kualitas Gedung)	31,33	Baik
2	Indikator Reliability (kenyataan)	36,66	Baik
3	Indikator Resposivenes (Kemampuan Karyawan)	29	Baik
4	Indikator Asurance(Jaminan)	24,23	Cukup Baik
5	Indikator Empathy(Perhatian Khusus)	42	Sangat Baik
Jumlah rata-rata		32,64	Baik

Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan Kepada tamu hotel Grand Sartika Wamena Kabupaten Jayawijaya mengenai variable Kualitas Pelayanan di hotel Grand Sartika Wamena Kabupaten Jayawijaya. dimana Indikator Tangible (Kualitas Gedung) dengan nilai skor 31,33, indikator Reliability (Kenyataan) dengan

nilai skor 36,66 indikator Resposivenes (Kemampuan Karyawan) dengan nilai skor 29, indikator Asurance (Jaminan) dengan nilai skor 24,23 indikator Empathy (Perhatian Khusus) dengan nilai skor 42 kemudian di rata-ratakan menjadi 32,64 dengan predikat Baik. Dari data tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan pada hotel Grand Sartika Wamena Kabupaten Jayawijaya mendapat kategori **Baik**.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan Kepada Tamu Hotel Grand Sartika Wamena Kabupaten Jayawijaya mengenai variabel Kualitas Pelayanan Pada Hotel Grand Sartika Wamena Kabupaten Jayawijaya. dimana Indikator Tangible (Kualitas Gedung) dengan nilai skor 31,33, indikator Reliability (Kenyataan) dengan nilai skor 36,66, indikator Resposivenes (Kemampuan Karyawan) dengan nilai skor 29, indikator Asurance (Jaminan) dengan nilai skor 24,23 dan indikator Empathy (Perhatian Khusus) dengan nilai skor 42. Dari nilai skor per-indikator di atas dapat kita lihat bahwa indikator Empathy (Perhatian Khusus) mendapat nilai skor paling tertinggi dengan predikat Sangat Baik, indikator Reliability (Kenyataan) mendapat nilai skor tertinggi ke dua 36,66 dengan predikat baik, dan nilai tertinggi berikut adalah indikator Tangible (kualitas gedung) dengan nilai 31,33 dan predikat baik dan nilai tertinggi berikut adalah 29 dengan indikator Resposivenes (Kemampuan Karyawan). dan yang terendah adalah indkator Asurance dengan nilai skor 24,23 jadi untuk keseluruhan dari variabel Kualitas Pelayanan Hotel Grand Sartika Wamena mendapat predikat Baik dengan nilai skor rata-rata 32,64.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapat dari penelitian di atas, berikut ini akan diberikan sara, antara lain:

1. pihak hotel lebih memperhatikan Kualitas Gedung Hotel agar para tamu merasa nyaman dan puas.

2. pihak manager hotel lebih memberikan pelatihan khusus kepada karyawan hotel agar mampu melayani tamu dengan lebih baik lagi dalam segi apapun.
3. memberikan pelayanan sesuai yang di tawarkan baik lewat media sosial maupun secara langsung agar para tamu tidak kecewa.
4. pihak hotel memberikan jaminan/toleransi jika ada kehilangan barang maupun tamu yang mengalami sakit mendadakl saat menginap di hotel, agar kualitas hotel semakin baik di mata pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Anonimus.5 Mei 2020. “*Pengertian Hotel.Pengertian Hotel Menurut Paraahli*. [https:// pengajar.co.id](https://pengajar.co.id) .diakses Jam 15: 25 Wit.
- creswell, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset Memilih Di Antara Lima 4Pendekatan* . Edisi ke 3.Yogyakarta : PustakaBelajar
- cronin,Brandy, & Hult 2000, *Assessing The Effects Of Quality,Value, And Customer Satisfaction On Consumer Behavioral Intentions In Service Enviroments*” *JournalOf Retailing* Vol.76No 20,pp.193-218
- GrafindoPersada. *IkatanAkuntan Indonesia*. 2009oleh DN AMELIA - 2014
- Harahap,.2004. *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Jakarta. PT Raja Jurnal Fokus Bisnis, Vol.15, No.01, Bulan Juli 2016 Page 96 pengertian hotel
- Kasmir, *Manajemen perbankan*. Jakarta,PT Raja Grafindo Persada,2010:222
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta:Kencana, 2005 Cet ke-2,
- kotler 1997, *Dasar-Dasar Pemasaran, jilid I JKt*
- kotler 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Ketiga.Ed.Jakarta:Erlangga
- Moneir 2008, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara
- Munir2006:27256, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta:Bumi Aksara
- Nasir, *Metode Penelitian*.Bogor:Ghalia Indonesia
- Lonia 2011:138, *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*
- Sugiyono 2011, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kualitatif, Kuantitatif, dan R(&D)*. Bandung:CV Alvabeta.
- Suaraman, Zathmal& Berry 1998, *Servqual A Multiple-Item Scale For Measuring Consumerperceptions Of Service Quality*. *Journal Of Retailing*.Vol64 (1) pp12-37

B. Sumber-Sumber Lain

- [https://www.dosenpendidikan.co.id/pengertian -karyawan/Oleh Dosen pendidikan 2 dispoting pada 29/09/2020](https://www.dosenpendidikan.co.id/pengertian-karyawan/)
- 5<http://Tesis disertasi. Blogspot. com/2010/07/ bentuk-pelayanan.html>
- 1 M. NurRianto, *pelayanan* (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. hal. 13
- *Kualitas Pelayanan* 22 Januari 2021 oleh Nanda

Putra Juni 20, 2020 Copyright © 2021 Salamadian. All Ri. *Pengertian Analisis*



**YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DITANAH
PAPUA
CABANG KABUPATEN JAYAWIJAYA
UNIVERSITAS AMAL ILMIAH YAPIS
WAMENA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS S1**

KUSIONER PENELITIAN

salam Sejahtera, untuk kita semua Semoga Bapak /Ibu sehat selalu Amin.

Saya yang Bernama **PINIET BAHABOL**, adalah mahasiswa tugas akhir yang sedang melakukan penelitian di Hotel Grand Sartika Wamena dengan judul Penelitian” **Analisis Kualitas Pelayanan Di Hotel Grand Sartika Wamena Kabupaten Jayawijaya.**

Maka untuk itu saya berharap bapak /ibu sekalian dapat membantu saya dengan cara mengisi kusioner /daftar pertanyaan yang saya bagikan

I. Data Umum Responden

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

pendidikan Terakhir :

Agama :

Saat ini berkunjung yang beberapa kalinya ?

Petunjuk !

Dibawah ini adalah beberapa pertanyaan yang harus Bapak /Ibu jawab

Bacalah pertanyaan – pertanyaan di bawah ini dengan seksama dan berilah tanda centang(√) pada kolom yang tersedia ,dengan pilihan jawaban sebagai berikut:

STB : Sangat Tidak Baik

KB : Tidak Baik

CB : Cukup Baik

B : Baik

SB : Sangat Baik

II. Daftar Pernyataan

A. Indikator Tangible(Kualitas Gedung)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		S TB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
1	Terdapat area parkir yang luas dan teratur di Hotel Grand Sartika Wamena					
	Fasilitas gedung Hotel Grand Sartika					

2	Wamena Memenuhi Kebutuhan Anda					
3	Kualitas gedung Hotel Grand Sartika Wamena sudah termasuk hotel yang layak di kunjungi					

B. Indikator Reliability (Kenyataan)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		S TB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
1	Selama menginap di Hotel Grand Sartika Wamena merasakan pelayanan seperti yang di tawarkan					
2	Bentuk pelayanan dan fasilitas sesuai dengan yang dijanjikan					
3	Fasilitas yang di tawarkan sesuai dengan keinginan tamu					

C. Indikator Resposivenes (Kemampuan Karyawan)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		S TB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
1	Karyawan hotel mempunyai keahlian dalam melayani tamu					
2	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan tamu					

3	Karyawan hotel Grand Sartika mampu mengatasi keluhan tamu					
---	---	--	--	--	--	--

D. Indikator Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		S TB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
1	Selama menjadi pelanggan tamu mendapat asuransi kehilangan barang					
2	Apakah bapak/ibu mendapat asuransi jiwa					
3	Mendapat bonus/diskon setelah menjadi tamu loyal di hotel Grand Sartika					

E. Indikator Empathy (Perhatian Khusus)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		S TB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
1	Selalu mendapat perhatian khusus dari karyawan hotel					
2	Karyawan hotel selalu siap menerima keluhan dari para tamu					
	Menurut bapak/ibu apakah semua					

3	karyawan berkelakuan baik kepada tamu biasa maupun tamu VIP					
---	---	--	--	--	--	--

REKAPITULAS DATA RESPONDEN

No	Nama	Umur	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Agama	Berapa Kali Berkunjung
1	Roseline	33	PNS	Sarjana	Kristen	2
2	Chello	27	Swasta	SMA	Islam	1
3	Asor Yual	19	Pelajar	SMA	Kristen	1
4	Elvira Olivia	27	PNS	Sarjana	Islam	4
5	Irvanto	42	PNS	Sarjana	Islam	1
6	Meiles W	27	Tidak Ada	SMA	Kristen	3
7	Lepius	41	Tidak Ada	Tidak Sekolah	Khatolik	2
8	Ludvia	28	Swasta	SMA	Islam	8
9	Tasehatmen	47	PNS	SMA	Kristen	6
10	Wenius	39	Swasta	Tidak Sekolah	Kristen	3

GRAND SARTIKA HOTEL

alamat . JL Bayangkara no 53 Wamena Papua

Nomor : -

Lampiran : -

Perihal : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Kepada Yth,

Pihak Kampus Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena

dengan hormat

sehubungan dengan perihal diatas maka, mahasiswa atas nama

Nama : Piniet Bahabol

Nim : 201613640

BIODATA PENULIS

Piniet Bahabol, lahir di Bunahak pada tanggal 2 juni 1997. Anak pertama dari tujuh bersaudar, anak dari pasangan suami istri Bapak Oruksel Silip dan Ibu Ulina Balingga. Menamatkan pendidikan SD di SD Saringgo Kabianggama kabupaten Yahukimo pada tahun 2009, melanjutkan S M P di SMP N 2 Terbuka wamena lulus tahun 2013 menamatkan SMA di SMK Yapis Wamena pada tahun 2016.

prgam studi : Administrsi Bisnis SI

Benar –benar telah melakukan penilitian di Hotel Gand Sartika Wamena

Demikian surat ini kami buat agar dipergunakan sebagima mestinya

Wamena 19 Februari 2022

Manajer Hotel Grend Sartika Wamena

H. HAMIN

Penulis adalah maha siswa tugas reguler yang melanjutkan studinya ke jenjang S1 di Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Wamena dan terdaftar sebagai Mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (STISIP) Amal Ilmiah Yapis Wamena pada tahun 2016 dan mengambil

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis. Sejak Februari 2020, STISIP Amala Ilmiah Yapis telah meningkat statusnya menjadi Universitas Amal Ilmiah Yamips Wamena (UNAIM).

Semasa kuliah penulis pernah mengikuti beberapa kegiatan dan seminar-seminar, terutama yang diadakan oleh pihak kampus. Penulis menyelesaikan kuliah teori hingga tahun 2022 dan sejak Januari 2022 sampai saat ini fokus pada penyelesaian Skripsi.