

**KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITRESS DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI RESTAURAN
PANDAN WANGI RIYADI PALACE HOTEL SOLO**



Laporan Tugas Akhir

Diajukan Untuk memenuhi Syarat-Syarat Mencapai Gelar Ahli Madya
Usaha Perjalanan Wisata

Oleh

DANI RIMA SYAIFULLAH
C9408011

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
USAHA PERJALANAN WISATA FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

com2012 user

**KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITRESS DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI RESTAURAN
PANDAN WANGI RIYADI PALACE HOTEL SOLO**


Disusun oleh:

DANI RIMA SYAIFULLAH

C9408041

Telah disetujui oleh pembimbing

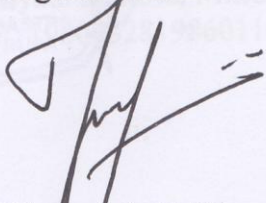
Pembimbing



Sunyoto, SE., M.Par

Mengetahui

Ketua Program DIII UPW



Dra. Hj Isnaini, M.Pd
NIP. 195903091985032001

Judul Laporan Tugas Akhir : KUALITAS PELAYANAN WAITER
DAN WAITERSS DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI RESTAURANT PANDAN WANGI
RIYADI PALACE HOTEL SOLO

Nama Mahasiswa : DANI RIMA SYAIFULLAH

Nomor Induk Mahasiswa : C9408011

Tanggal Ujian : 31 Mei 2012

Diterima Dan Disetujui oleh Panitia Penguji Tugas Akhir

Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

1. Dra. Hj. Isnaini WW, M.Pd
Ketua

(.....)

2. M.Bagus Sekar A, SS, M. Si
Sekertaris

(.....)

3. Sunyoto, SE, M. Par
Penguji I

(.....)

4. Tiwuk Kusuma Hastuti, SS, M, Hum
Penguji II

(.....)

Surakarta, Juli 2012

Dekan



Drs. Riyadi Santosa, M.Ed, Ph.D
NIP. 196003281986011001

MOTTO

“Bersabarlah untuk bisa mendapatkan apa yang kau inginkan, walau untuk bersabar kita bagaikan mendaki gunung melewati batuan terjal”.

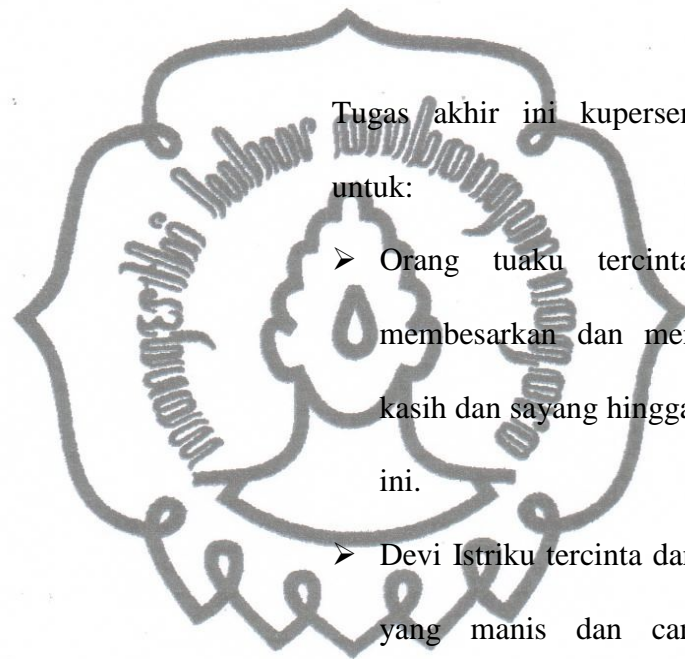
(Penulis)

“Kendalikan emosi karena emosi adalah musuh terbesar dalam diri sendiri”.

(Penulis)



PERSEMBAHAN



Tugas akhir ini kupersembahkan khusus untuk:

➤ Orang tuaku tercinta terima kasih membesarkan dan mendidiku dengan kasih dan sayang hingga aku bisa seperti ini.

➤ Devi Istriku tercinta dan Callista anaku yang manis dan cantik membuatku sayang terima kasih kau membuatku jadi bahagia akan perjalanan hidup ini, betapa indah yang kita lalui baik itu susah dan bahagia. Yang terindah bagiku bila kau ikhlas disampingku dan memberikan motivasi yang tinggi buat kita bersama.

➤ Saudara-saudaraku

➤ Almamaterku

commit to user

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan segenap kemampuan yang ada. Adapun judul Tugas Akhir ini dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITRESS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI RESTAURAN PANDAN WANGI RIYADI PALACE HOTEL SOLO”**

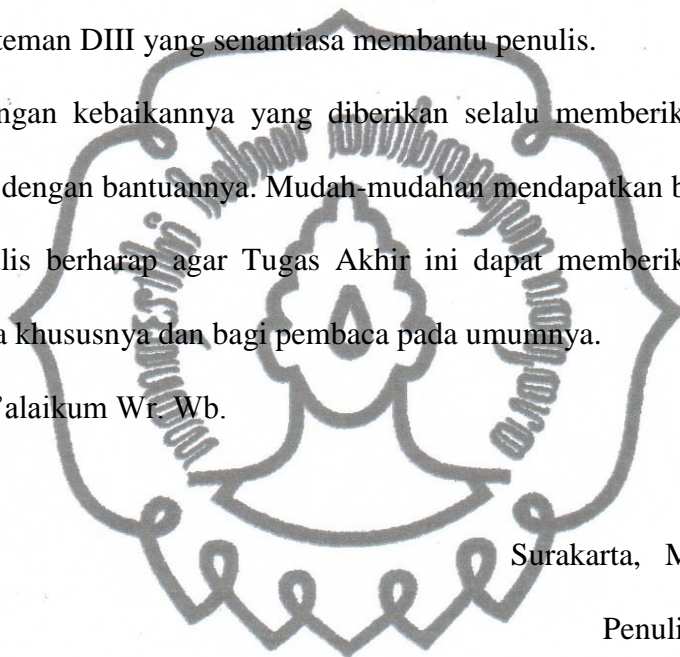
Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menyadari tidak lepas dari bimbingan, arahan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Drs Riyadi Santoso, M.Ed, Ph.D selaku Dekan Fakultas Sastra Dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Ibu Dra. Isnaini W.W., M.Pd selaku Ketua Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret. Terima kasih atas masukannya.
3. Ibu Umi Yuliati, S.S, M.Hum selaku Sekertaris Program DIII Usaha Perjalanan Wisata. Terimakasih atas sarannya.
4. Bapak Sunyoto, SE., M.Par selaku Dosen Pembimbing Utama Tugas Akhir, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

5. Segenap Dosen, Karyawan, dan Karyawati Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang banyak membantu penulis.
6. Ayah, ibu, istri, anakku dan keluarga besar yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan kepada penulis.
7. Sahabat-sahabatku terima kasih atas dukungan dan doanya.
8. Teman-teman DIII yang senantiasa membantu penulis.

Semoga dengan kebaikannya yang diberikan selalu memberikan manfaat bagi penulis dan dengan bantuannya. Mudah-mudahan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis berharap agar Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Surakarta, Mei 2012

Penulis

Dani Rima Syaifullah

ABSTRAK

DANI RIMA SYAIFULLAH, 2012. Kualitas Pelayanan Waiter Dan Waitress Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Restoran Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo. Program Pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penelitian Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui pekerjaan yang disajikan waiter dan waitress dalam meningkatkan kepuasan tamu di Restoran Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo dan tanggapan tamu atas kualitas pelayanan waiter dan waitress dalam meningkatkan kepuasan tamu di Restoran Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo.

Adapun metode pengumpulan data penelitian Laporan Tugas Akhir ini metode observasi, wawancara dan studi pustaka.

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa tamu merasa puas makan di Restaurant Panda Wangi Riyadi Palace Hotel Solo. Kualitas pelayanan untuk *empathy* meliputi perhatian pegawai terhadap tamu, sikap para pegawai menunjukkan tamu merasa diperhatikan sehingga para tamu merasa puas makan. Kualitas pelayanan untuk *reliability* meliputi kemampuan para pegawai dalam memberikan apa yang dibutuhkan tamu, kemampuan para pegawai dalam menyampaikan pelayanan jasa dan cara dan upaya pegawai dalam menangani masalah menunjukkan para tamu merasa terpenuhi sehingga para tamu merasa puas makan di Restaurant. Kualitas pelayanan untuk *responsiveness* meliputi kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, kesiapan pegawai dalam membantu tamu kemampuan didalam menangani keluhan tamu, menunjukkan para tamu merasa daya tanggap pegawai mayoritas baik sehingga para tamu merasa puas makan, ditunjukkan hasil angket yang disebarkan mayoritas tamu merasa puas dan karyawan dalam menanggapi keluhan dan memberikan solusinya. Kualitas pelayanan untuk *assurance* meliputi jaminan keamanan dan kenyamanan, menunjukkan para tamu merasa nyaman makan di restaurant Pandan Wangi.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka dapat disimpulkan: 1) harus mempertahankan kualitas pelayanan jasa meliputi *responsiveness* dan *assurance*, karena menurut tamu kedua faktor tersebut sudah dapat terpenuhi. Akan tetapi tidak ada salahnya apabila pihak hotel meningkatkan faktor-faktor tersebut pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dianggap masih kurang baik, seperti untuk dimensi *tangible*, yang terdiri atas variasi menu makanan, harga menu makanan, fasilitas restoran, kebersihan makanan, kerapian dan keseragaman karyawan hotel. Ini semua harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya.

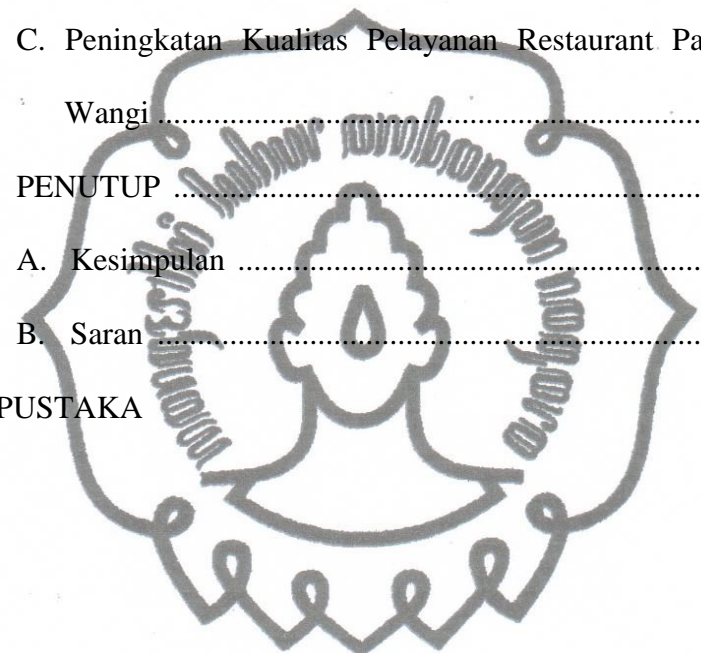
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKS	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Manfaat Penulisan	3
D. Tujuan Penulisan	3
E. Kajian Pustaka	4
F. Metode Penelitian	17
G. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	19
BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL RIYADI PALACE SOLO	21
A. Sejarah Keberadaan Hotel Riyadi <i>Palace</i> Solo.....	21
B. Fasilitas Yang Ada Di Hotel Riyadi <i>Palace</i> Solo	23

commit to user

BAB III	HASIL LAPORAN DAN PEMBAHASAN	24
	A. <i>Job Description Waiter dan Waitress</i> di Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo	24
	B. Bentuk-bentuk Pelayanan yang Ada di Restaurant Pandan Wangi.....	29
	C. Peningkatan Kualitas Pelayanan Restaurant Pandan Wangi	62
BAB IV	PENUTUP	65
	A. Kesimpulan	65
	B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		



DAFTAR TABEL

		Halaman
TABEL 1	Tanggapan Tamu Terhadap Variasi menu makanan Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo	32
TABEL 2	Tanggapan Tamu Terhadap Harga menu makanan Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo	33
TABEL 3	Tanggapan Tamu Terhadap Fasilitas Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo	34
TABEL 4	Tanggapan Tamu Terhadap Kebersihan makanan Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo	35
TABEL 5	Tanggapan Tamu Terhadap Kerapian Dan Keseragaman Busana Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo	35
TABEL 6	Skor Total Tanggapan Tamu Terhadap Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Pada Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo	36
TABEL 7	Tanggapan Tamu Terhadap Perhatian Pegawai Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo	38
TABEL 8	Tanggapan Tamu Terhadap Sikap Pegawai Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo	39
TABEL 9	Skor Total Tanggapan Tamu Terhadap <i>Emphaty</i> Pada Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo	40
TABEL 10	Tanggapan Tamu Terhadap Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Di Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo <i>commit to user</i>	41

TABEL 11	Tanggapan Tamu Terhadap Penyampaian Jasa yang diberikan Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo	42
TABEL 12	Tanggapan Tamu Terhadap Sikap Pegawai Dalam Menyelesaikan Masalah Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo	43
TABEL 13	Skor Total Tanggapan Tamu Terhadap <i>Reliability</i> Pada Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo	44
TABEL 14	Tanggapan Tamu Terhadap Kecepatan Pelayanan Pegawai Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo	45
TABEL 15	Tanggapan Tamu Terhadap Kesiapan Pelayanan Pegawai Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo	46
TABEL 16	Tanggapan Tamu Terhadap Kemampuan Dalam Menangani Keluhan Tamu Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo	47
TABEL 17	Skor Total Tanggapan Tamu Terhadap <i>Responsiveness</i> Pada Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo	48
TABEL 18	Tanggapan Tamu Terhadap Jaminan Keamanan Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo	49
TABEL 19	<i>Tanggapan</i> Tamu Terhadap Jaminan Kenyamanan Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo	50
TABEL 20	Skor Total <i>Tanggapan</i> Tamu Terhadap <i>Assurance</i> Pada Pandan Wangi Riyadi <i>Palace</i> Hotel Solo	51

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan industri pariwisata di Indonesia yang mengalami kemajuan pesat, maka industri pariwisata semakin mendapat perhatian khususnya dari pemerintah karena erat kaitannya dengan harapan pemerintah yakni pariwisata dapat diandalkan sebagai sumber pendapatan dan devisa negara yang utama. Dengan perkembangan dunia pariwisata maka industri pariwisata merupakan pendukung serta komponen pokok dalam dunia pariwisata saat ini. Perkembangan dunia perhotelan semakin pesat, sehingga mempengaruhi di kota-kota besar di Indonesia telah banyak berdiri hotel-hotel baik di kelas melati maupun di kelas berbintang, seperti juga di kota Solo, sebagai kota budaya dan pariwisata telah banyak berdiri hotel-hotel salah satunya “Riyadi Palace Hotel”.

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan serta pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya dan dikelola secara komersial untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu. Riyadi Palace Solo merupakan hotel berbintang tiga bertaraf internasional, sehingga dalam menjalankan operasionalnya harus saling terkait antara departemen satu dengan departemen lainnya serta saling bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Hotel memiliki berbagai macam departemen diantaranya adalah *food and beverage department*. Departemen ini merupakan departemen penghasil *revenue* setelah *front office department*. Di *food and beverage department* Riyadi Palace Hotel terdapat beberapa outlet yaitu Banquet, Restaurant, Room Service, Tirtotedjo Pool Bar. Kegiatan operasionalnya waiter dan waitress tidak hanya dituntut memiliki penampilan yang bagus tetapi juga memiliki sikap perilaku, pengetahuan dan kualitas pelayanan yang baik dalam melayani tamu. Restaurant adalah sebuah outlet yang ada di Riyadi Palace Hotel Solo. Restaurant ini menyediakan berbagai macam menu dari lokal Solo, Asia dan Western. Restaurant sebagai tempat breakfast, lunch dan dinner. Pandan Wangi Restaurant adalah sebuah outlet yang ada di Riyadi Palace Hotel Solo. Restaurant ini menyediakan berbagai macam menu dari lokal Solo, Asia dan Barat. Pandan Wangi Restaurant sebagai tempat breakfast, lunch dan dinner.

Pelayanan yang kita berikan kepada tamu baik barang atau jasa yang melebihi apa yang diharapkan oleh tamu sehingga tamu akan merasa lebih puas dan akan selalu membuat tamu untuk kembali datang menggunakan jasa kita. Untuk itu kualitas pelayanan sangat penting dan harus dimiliki oleh seseorang waiter, waitress karena bekerja di bidang pelayanan jasa. Berdasarkan latar belakang tersebut maka akan meneliti tentang “KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITRESS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI RESTAURAN PANDAN WANGI RIYADI PALACE HOTEL SOLO.” *commit to user*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis mengambil perumusan masalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan apa saja yang disajikan *waiter* dan *waitress* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Restoran Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo?
2. Bagaimana tanggapan tamu atas kualitas pelayanan *waiter* dan *waitress* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Restoran Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo?

C. Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan tugas akhir adalah:

1. Untuk mengetahui pekerjaan yang disajikan *waiter* dan *waitress* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Restoran Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo.
2. Untuk mengetahui tanggapan tamu atas kualitas pelayanan *waiter* dan *waitress* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Restoran Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo.

D. Tujuan Penulisan

1. Bagi Mahasiswa

Salah satu syarat untuk menempuh ujian akhir dalam rangka kelulusan bagi mahasiswa program pendidikan manajemen perhotelan 3 tahun.

2. Bagi Restaurant Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo

Sebagai salah satu referensi yang bersifat membangun sehingga perbaikan yang lebih baik dalam upaya meningkatkan produktivitas.

3. Bagi Industri Perhotelan

Meningkatkan dan mengembangkan kinerja karyawan agar dapat selalu memperbaiki kualitas pelayanan yang sesuai standart operasional prosedur di bidang industri lain khususnya bidang jasa perhotelan.

E. Kajian Pustaka

1. Kepuasan Tamu

a. Definisi kepuasan tamu.

Kotler dalam Munawaroh (2002: 43) mendefinisikan keputusan sebagai perasaan suka atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi kinerja produk dengan harapan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak semua tamu mempunyai tingkat kepuasan yang sama. Apabila kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan, maka tamu akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kinerja yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan, maka tamu akan merasa kecewa. Konsumen yang puas akan memberi komentar yang positif tentang perusahaan.

Kepuasan tamu merupakan evaluasi purnabeli alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*out come*) sama atau melampaui harapan tamu, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila

hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan tamu. Definsi kepuasan/ketidakpuasan tamu adalah respon tamu terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya atau suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Kotler (2000: 95) memberikan arti dari kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan performasi (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Bila kinerja melebihi harapan maka konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang hotel.

b. Pengukuran kepuasan tamu

Perusahaan perlu melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan tamu karena ini hal ini telah menjadi hal yang esensial bagi setiap perusahaan. Langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan

kepuasan tamu. Metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan tamu adalah sebagai berikut:

a. Sistem keluhan dan saran (*complain and suggestion system*)

Organisasi yang berwawasan tamu akan membuat tamunya memberikan saran dan keluhan, misalnya enggan memberikan formulir bagi tamu untuk melaporkan kesukaan atau keluhan, penempatan kotak saran. Alur informasi memberikan banyak gagasan balik dan perusahaan lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

b. Survei tamu (*costumer surveys*)

Kepuasan tamu dapat diukur melalui tamu atas persepsinya terhadap kepuasannya.

c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Cara lain untuk mengukur mengenai kepuasan tamu adalah dengan menyuruh orang berpura-pura menjadi pembeli dan melaporkan titik kuat maupun titik lemah yang mereka alami sewaktu membeli produk perusahaan.

d. Analisa kehilangan tamu (*lost costumer analysis*)

Perusahaan seyogyanya menghubungi para tamu yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/ penyempurnaan selanjutnya. *Exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *costumer loss rate* juga penting,

dimana peningkatan *costumer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan tamunya.

2. Hotel

- a. Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum. (SK. Menhub. RI. No. PM 10/PW.391 /Phb-77).
- b. Hotel adalah sejenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial. (SK> Menparpostel No. KM 37/ PW 340 / MPPT-86).
- c. Hotel is an establishment that provides lodging and meals for pay. (Webster's New American Dictionary).

Secara garis besar, Hotel mempunyai ciri sebagai berikut:

- a. Produknya bernuansa kebersihan, kamar yang nyaman, makanan/minuman yang enak.
- b. Hampir semua hotel adalah padat karya.
- c. Memiliki bangunan dan tanah yang memerlukan pemeliharaan fisik secara terus menerus dan berkesnambungan.
- d. Faktor *courtesy* dan pelayanan memegang peran yang sangat penting.
- e. Bertanggung jawab terhadap tamu, baik yang menginap maupun yang hanya menikmati fasilitas hotel.

commit to user

Hotel dibagi menjadi 2 bagian, yaitu:

1. *Front of the House*

Merupakan bagian yang secara langsung berhubungan dengan tamu, meliputi:

a. *Front Office Dept*

Menangani proses penjualan kamar, penyambutan tamu, registrasi tamu yang akan menginap, memberikan kunci kamar dan menangani system pembayarannya. Berfungsi juga sebagai pusat informasi tamu.

b. *Housekeeping Dept*

Menangani penyiapan kamar dan lingkungannya, sesuai standar hotel tersebut, sehingga tamu merasa nyaman dan kerasan.

c. *Food & Beverage Dept.*

Pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan dan penjualan makanan dan minuman termasuk peralatannya serta acara-acara yang terkait.

d. *Accounting Dept.*

Bagian ini berhubungan dengan tamu, ada juga yang tidak. Pelayanan yang terkait dengan keuangan menjadi tugas dari department ini.

2. *Back of the House*

Bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu, meliputi:

a. *Human Resources Dept.*

commit to user

Menangani sumber daya manusia, mulai dari proses penyediaan, penempatan, pengembangan, hingga proses pemberhentiannya atau pensiun.

b. Store Dept.

Menangani pergudangan untuk keperluan hotel.

c. Purchasing Dept.

Menangani masalah pengadaan barang kebutuhan hotel.

d. Cost Control Dept.

Menangani hal-hal yang berkaitan dengan pengendalian biaya dan saran-saran untuk itu.

e. Engineering Dept.

Menangani masalah yang berkaitan dengan kelancaran operasional bangunan termasuk pemeliharaan dan perbaikan, baik yang mekanikal maupun elektrikal serta energinya.

Hotel menjadi 3 bagian:

a. Revenue Producing Dept.

Terdiri dari bagian hotel yang dioperasikan untuk menghasilkan barang dan jasa untuk dijual kepada tamu. Dibagi menjadi 2 bagian, yaitu:

- 1) *Major Dept.* (nilai penjualan tinggi)
- 2) *Minor Dept.* (nilai penjualan lebih kecil)

b. Non-Revenue Producing Dept.

Bagian yang diusahakan untuk menghasilkan barang untuk keperluan hotel maupun tamu, tetapi tidak untuk tujuan mendapatkan uang atau *Revenue*.

c. *Concession* atau *Store Rental*

Bagian yang tidak dioperasikan dan menghasilkan barang/jasa untuk dijual kepada tamu hotel, tetapi dikelola oleh penyewa dengan suatu bentuk perjanjian dengan pihak hotel.

3. *Courtesy*

Banyak yang mengatakan bahwa *Courtesy* (sopan santun) itu penting dalam bisnis perhotelan. Namun banyak orang tidak tahu bagaimana melaksanakannya dengan baik dan benar. Menurut *National Educational Media Incorporated* (NEM) *courtesy* adalah: "It's a way of thinking about how you treat another person." *Courtesy* merupakan suatu tanggapan yang muncul pada saat seseorang berhubungan dengan orang lain. Disini pikiran yang bersih dan pola pikir yang positif akan sangat membantu. Kebiasaan berpikir positif akan dapat memunculkan kebiasaan yang positif, baik didalam mengutarakan pendapat ataupun dalam bertindak. Kegiatan di hotel sedemikian banyak dan kompleks, pelaksanaan *courtesy* pun harus selalu disesuaikan. Senyum pegawai hotel hendaknya bukan sekedar gerakan ritmis di bibir, tetapi juga diwujudkan dengan pelayanan yang seutuhnya, baik lewat kebersihan, kerapian, keharuman, kelengkapan fasilitas, penataan ruangan dan peralatan, kesejukan ruangan, hingga kelezatan maupun tampilan non fisik dalam bentuk sikap yang hangat penuh perhatian.

Courtesy merupakan tanggapan yang manusiawi, tanggapan yang seharusnya muncul dalam diri seseorang secara wajar meskipun setiap orang merupakan pribadi yang berbeda dan mempunyai keunikan sendiri-sendiri. Bila pegawai hotel terjalin dalam suatu team work yang kompak, yang melaksanakan pekerjaan dengan penuh gairah, memiliki sikap inovatif yang tinggi, hal itu tentu akan menimbulkan kepuasan bagi para tamu hotel. Kepuasan yang dirasakan oleh tamu tentu juga akan dirasakan oleh seluruh pegawai. Kondisi seperti inilah yang sebenarnya diidam-idamkan setiap bisnis perhotelan.

Courtesy hotel adalah segala bentuk sikap dan hasil karya yang didasari oleh pola pikir yang positif yang menjiwai pelayanan di hotel sehingga para tamu merasa senang. Courtesy untuk petugas *Front Office Dept* selalu memperhatikan hal-hal berikut:

- a. Kesan pertama adalah penting
- b. Masalah yang dihadapi tamu juga merupakan masalah bagi petugas sepanjang masalah tersebut menyangkut pelayanan kepada tamu.
- c. Jadilah seorang penjual yang baik.
- d. Harus mampu berperan sebagai diplomat yang tahu dengan baik apa yang dikehendaki tamu dan mampu menolak tanpa harus mengatakan kata “tidak”.
- e. Selalu memberikan kesan yang ramah kepada setiap tamu, memberi perhatian penuh dan meyakinkan mereka, berbicara dengan memandang matanya tanpa mengesampingkan perhatian kepada *commit to user*

tamu lain yang harus dilayani pada saat yang sama, selalu tersenyum hangat pada kesempatan yang tepat.

- f. Courtesy untuk bagian *Front Office* dept terdiri dari courtesy untuk petugas *Reservation & Front Desk, Dorman, Bellboy, Guest Relations Officer.*

- g. Courtesy untuk *Reservation & Front Desk*

Michael L. Kasavana & Richard M. Brooks dalam buku *Managing Front Office Operations* menyebutkan bahwa dalam bisnis hotel dikenal dengan *The Guest Cycle*. Siklus yang terdiri dari 4 tahap yaitu:

- 1) *pre-arrival*

Dapat berupa komunikasi melalui surat, internet, telepon tau bertemu muka secara langsung.

- 2) *Arrival*

Tahap tamu datang untuk menginap. Penyambutan, pencatatan/registrasi, hingga masuk ke kamar akan ditangani oleh *Doorman, Bellboy, Guest Relations Officer, Receptionist* yang kesemuanya harus dilakukan dengan sikap elegan, akurat, dan hangat sesuai prosedur.

- 3) *Occupancy*

Selama tamu menginap, *Front Office* berfungsi sebagai pusat informasi bagi para tamu yang membutuhkan.

- 4) *Departure*

commit to user

Tahap akhir tamu menginap, yaitu saat tamu dalam proses untuk meninggalkan hotel.

Courtesy untuk Doorman

Doorman atau Doorgirl berada di bawah koordinasi Departemen *Front Office*. Mereka mempunyai tugas utama membukakan pintu Lobby bagi para tamu yang akan masuk maupun yang akan keluar hotel.

Doorman harus menjalankan courtesy dan menjiwai pelayanannya dengan sepenuh hati. Setiap hotel biasanya mempunyai prosedur khusus penyambutan tamu untuk doorman ini.

Courtesy untuk Bellboy

Bellboy bertugas membukakan pintu mobil yang baru datang maupun yang akan pergi. Bertugas membawakan barang bawaan tamu yang akan *check-in* hingga ke konter, mengantar barang tamu yang akan *check-out* sampai ke mobil, atau menangani barang belanjaan tamu yang akan menginap. *Bellboy* dituntut mampu mengenal merk dan jenis mobil, tahu cara membuka pintu mobil dengan benar dan pintu mana yang harus dibuka lebih dulu, serta trampil mengemudikannya.

Courtesy untuk *Guest Relation Officer*

Guest Relation Officer bertugas untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan semua petugas hotel memuaskan. Pelaksananya meliputi hal-hal berikut ini:

- a. Menerima pesanan kedatangan tamu VVIP/ VIP.

commit to user

- b. Memilih dan mengecek langsung untuk meyakinkan bahwa kamar sudah siap digunakan tamu.
- c. Menyiapkan segala fasilitas sesuai dengan standar yang berlaku.
- d. Menyiapkan informasi untuk keperluan internal agar semua petugas hotel mengetahui adanya tamu penting yang akan menginap atau yang sudah menginap.
- e. Menyiapkan kartu selamat datang dan meletakkannya ditempat yang tepat dikamar sebelum tamu tiba.
- f. Menyambut tamu pada saat kedatangannya, terutama untuk tamu penting atau grup.
- g. Berkomunikasi dengan tamu, baik secara langsung maupun telepon dengan memilih waktu yang tepat sehingga tidak mengganggu tamu.
- h. Mengantar tamu saat akan meninggalkan hotel.
- i. Mengisi *Guest history record*.

Hal-hal yang harus dikuasai oleh semua petugas *Front Office*:

- a. Sambut tamu dengan baik.
- b. Sambut tamu dengan penuh kegembiraan dan antusias.
- c. Tulus hati, percaya terhadap apa yang di ucapkan tamu adalah benar.
- d. Ucapkan terima kasih karena mereka mau menginap dihotel anda.
- e. Sebut nama tamu secara tepat guna dan tepat waktu.
- f. Perkenalkan diri anda kepada tamu dengan sopan dan jelas.
- g. Selalu ingat bahwa anda harus benar disetiap tindakan maupun menjelaskan sesuatu kepada tamu.

- h. Bertindaklah secara sigap.
- i. Professional, cirinya adalah:
 - 1) Penampilan fisik selalu rapi.
 - 2) Melayani tamu dengan pelayanan yang terbaik.
 - 3) Berbicara dengan bahasa yang baik, fasih, dan suara yang jelas.
 - 4) Bersedia untuk membantu dan segera melakukannya dengan gembira.
 - 5) Melakukan pendekatan dengan senyum yang menawan.
- j. Mengikuti training untuk peningkatan keterampilan.
- k. Layani tamu secara pribadi
- l. Jangan berdebat dengan tamu
- m. Jangan merokok atau makan permen ditempat kerja.
- n. Bila hotel kehabisan kamar, usahakan membantu tamu mencari kamar dihotel lain yang sejenis, sesuai perhitungan bisnis hotel dan disertai permintaan maaf.
- o. Beri penjelasan yang cukup kepada tamu yang memerlukannya.
- p. Apabila tamu akan membayar dengan kredit card atau anda memerlukan kartu identitas tamu, lakukan dengan sopan.
- q. Selalu mengeja nama tamu dengan benar.
- r. Ulangi harga yang telah disetujui pada saat *check in* tersebut.
- s. Bila terdapat tamu yang melanggar peraturan, dekati dengan tutur kata halus dan ramah.

- t. Hindari memberikan kunci kamar kepada tamu yang anda tidak tahu identitasnya.
- u. Beri bantuan kepada tamu yang cacat sesuai permintaan.
- v. Ucapkan selamat jalan dan terima kasih serta tanyakan kapan akan datang lagi pada saat tamu akan *check-out*

3. Tinjauan tentang *food beverage departement service*

a. Pengertian *food and beverage department*

Food and beverage department adalah departemen di dalam hotel yang bertanggung jawab menyajikan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional dengan tujuan mendapat income dan profit. *Food and beverage department* merupakan departemen di sebuah hotel, karena baik-buruknya, berhasil-tidaknya dan populer tidaknya sebuah hotel sangat dipengaruhi oleh *food and beverage department*.

Food and beverage department juga penting karena kontribusi yang diberikan kepada hotel, baik kontribusi berupa revenue tamu dan image. Bahkan dimana sekarang sebuah hotel tidak dapat hanya mengandalkan income dari penjualan kamar (rooms), tetapi justru andalan utama pada penjualan *food and beverage*.

b. Pengertian restaurant

Usaha dalam bidang jasa pangan yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan dan dilengkapi peralatan dan perlengkapan untuk

proses pembuatan, penyimpanan, penyajian, dan penjualan makanan dan minuman untuk umum.

- 1) Menurut Marsum (2000), restaurant adalah tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan maupun minuman.
- 2) Menurut Powers (2003), restaurant adalah setiap tempat umum yang khusus menjual makanan dan minuman untuk dikonsumsi di suatu tempat atau tanpa tempat.
- 3) Menurut Ninemeier dan Hayes (2006), restaurant adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan yang mana besar utamanya termasuk di dalamnya adalah penjualan makanan/minuman kepada individu “dan tamu” dalam kelompok kecil.

c. Pengertian waiter/waitress

Waitress berdasarkan tugasnya adalah menyajikan makanan dan minuman di restaurant dan termasuk dalam penyiapan alat-alat hidang, serta mengatur meja dan memasang taplak meja dan lain-lain.

F. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian yang dilakukan dalam membuat laporan Tugas Akhir ini adalah :
Tempat : Restaurant Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo
Alamat : Jl. Brigjen Slamet Riyadi No. 335
2. Waktu penelitian *commit to user*

Penelitian yang dilakukan di Riyadi Palace Hotel Solo selama 2 bulan mulai Tanggal 2 Desember 2011 – 30 Januari 2012.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh dengan cara wawancara dengan karyawan yang berhubungan langsung dengan pelayanan, adapun yang termasuk data primer adalah mengenai strategi pelayanan yang dilakukan oleh pihak hotel.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung atau yang dapat diperoleh dari pihak lain yang berhubungan atau yang mendukung. Data ini diperoleh dari arsip dan dokumen serta buku-buku yang berkaitan dengan penelitian tugas akhir ini.

4. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah salah satu bentuk kegiatan dalam riset yaitu berupa pengamatan secara visual obyek yang diamati. Observasi yang dilakukan di Restaurant Pandan Wangi

2. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara yang berkaitan dengan tema penelitian ini. Dalam hal ini informan diwawancarai meliputi: 1. Manajer F & B Niken Suryanti, 2) Waiters Tina Susilowati, 3) Waiter Chandra Lesmana. 4) Pengunjung: Tinton Haryanto, Teguh Mulyono, Andreas Karminto.

3. Studi Pustaka

Pengumpulan data dengan cara menggunakan buku-buku yang berkaitan dengan tema Laporan Tugas Akhir kajian studi pustaka dengan tujuan memperkuat dan menambah teori-teori yang diperlukan.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah proses penyederhanaan data dalam bentuk yang mudah dibaca dan dipahami. Penyajian tugas akhir ini, dengan metoda diskriptif kuantitatif. Yaitu dengan mencatat, mengolah, dan memaparkan secara tertulis kualitas pelayanan waiter dan waitress. Penyajian secara kuantitatif, maka penulisan ini menggunakan perhitungan dengan angka-angka dan memperjelas penggambaran dari peneliti.

G. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penelitian ini yang merupakan laporan dari hasil penelitian direncanakan terdiri dari empat bab, yang masing-masing berisi tentang:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II. GAMBARAN UMUM PANDAN WANGI RIYADI PALACE HOTEL SOLO

Menjelaskan secara rinci dan jelas mengenai sejarah Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo.

commit to user

BAB III HASIL LAPORAN DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan secara rinci dan jelas mengenai job description waiter dan waitress di Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo dan kualitas pelayanan.

BAB IV PENUTUP

Bab ini merupakan kesimpulan dan saran-saran yang mungkin dapat bermanfaat.



BAB II

GAMBARAN UMUM HOTEL RIYADI *PALACE* SOLO

A. Sejarah Hotel Riyadi *Palace* Solo

Hotel Riyadi *Palace* Solo adalah hotel berbintang tiga yang didirikan sejak tahun 1991 dan diresmikan pada tanggal 23 April 1991 oleh Bapak H. Susanto dan H. Santoso selaku owner. Hotel Riyadi *Palace* Solo dikelola oleh salah satu bidang usaha properti CV. Karya Kencana Mulia Solo yang didirikan berdasarkan akte Notaris Nomor 23 tertanggal 5 Mei 1989 dan diadakan perubahan pada tanggal 2 April 1990 menjadi akta notaris Nomor 41 tertanggal 11 April 1990 di hadapan notaris yang sama yaitu Suhartinah Ramli SH. Di Surakarta. Alasan memilih kota Solo untuk mendirikan Hotel Riyadi *Palace* adalah karena kota Solo terkenal dengan seni budayanya yang khas serta tempat-tempat wisatanya yang cukup beragam dan menarik perhatian para wisatawan baik dari mancanegara maupun domestik.

1. Letak Hotel Riyadi *Palace* Solo

Hotel Riyadi *Palace* terletak pada lokasi yang strategis di tengah kota Solo yaitu di Jalan Slamet Riyadi Nomor 335 itulah mengapa pemberian nama hotel disamakan dengan letaknya, hal tersebut dimaksudkan agar para wisatawan mudah mengenalnya, lokasi strategis Hotel Riyadi *Palace* Solo dapat ditinjau dari beberapa segi:

2. Dari segi Pemasaran

Hotel Riyadi *Palace* terletak pada tempat yang strategis yaitu di Jalan Slamet Riyadi yang merupakan jalan protokol atau jalan utama kota Solo. Disepanjang jalan terdapat kawasan perkantoran, pertokoan, bank, restoran, tempat-tempat hiburan. Sehingga memudahkan tamu yang berkunjung untuk melakukan kegiatan dan mengurus bisnisnya di kota Solo.

3. Dari Segi Transportasi

Bagi wisatawan yang berkunjung ke kota Solo dengan tidak menggunakan kendaraan pribadi tidak perlu khawatir karena Hotel Riyadi *Palace* hanya berjalan 15 km dari Bandara Adi Sumarmo dengan waktu pencapaian sekitar 15 menit dan berjarak 3 km dari stasiun kereta api Balapan dengan waktu pencapaian 10 menit apabila ditempuh dengan menggunakan taksi. Selain itu karena terletak berdekatan dengan jalan raya utama maka tidak sulit untuk mencari dan menggunakan kendaraan umum untuk berpergian ke segala jurusan.

4. Dari segi kepariwisataan

Hotel Riyadi *Palace* terletak tidak jauh dari obyek-obyek wisata yaitu 3 km dari Kraton Kasunanan 2 km dari area perbelanjaan barang-barang antik yang terkenal dengan sebutan pasar Triwindu, dan hanya berjarak 3 km dari pusat-pusat perbelanjaan modern selain itu hotel Riyadi *Palace* berdekatan dengan kawasan Manahan dan Kota Barat yang pada malam harinya menjadi tempat berkumpulnya pedagang kaki lima yang menjual berbagai macam makanan dan minuman.

B. Fasilitas Hotel Riyadi Palace

1. Hotel amenities

- *Restaurant and lounge (24 hours dining)*
- *Meeting and function room*
- *Business center*
- *Fitness center and spa*
- *Swimming pool*
- *High speed internet connection*

2. Room amenities

- *Air conditioned* : *cable Tv*
- *24 hours room service* : *mini bar*
- *Tea and coffe maker* : *hair dyer*
- *Free internet access* : *telephone*
- *In room safe deposit box*

Setiap hotel memiliki struktur organisasi, dan di setiap departemen yang ada di hotel juga memiliki struktur organisasi agar mempermudah atau mengetahui struktur yang ada di hotel Riyadi *Palace* dapat dilihat pada lampiran.

C. Profil Restoran Pandan Wangi

Restoran Pandan Wangi ukuran ruang sebesar 348,5 m², *Sitting capacity* sebanyak 94 seats, Opening 24 hours, Menu buffet breakfast, ala carte, Breakfast 06-10 am dan Lunch and dinner dengan cara all carte.

Menu Pembuka :

1. Mix Salad
2. Pisang keju
3. Emping goreng
4. Kacang
5. Ice cream
6. Ice stick
7. Kulit ayam goreng
8. Sayap ayam goreng
9. Frenchfries
10. Nuggets
11. Sandwich

Lunch dan Dinner

Makanan asli Indonesia:

1. Ayam asam manis
2. Soto ayam
3. Rawon
4. Nasi goreng kampung
5. Ayam goreng Riyadi
6. Bakmi goreng jawa
7. Ayam goreng tepung
8. Gado-gado Indonesia Mix Vegetable with Peanut Sauce

9. Sop buntut

10. Pecel

Masakan China

1. Udang Saos manis, mentega, Inggris, Mayonaise

2. Fu Yung Hai

3. Tahu Telur

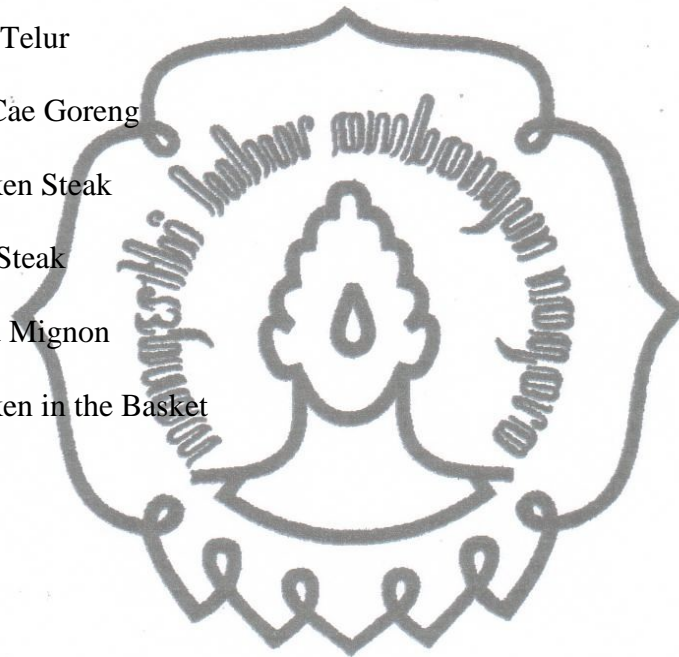
4. Cap Cae Goreng

5. Chicken Steak

6. Beef Steak

7. Filled Mignon

8. Chicken in the Basket



BAB III

HASIL LAPORAN DAN PEMBAHASAN

A. Job Description *Waiter* dan *Waitress* di Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel

Solo

1. Persiapan (*Prepare*)

Yang dilakukan oleh *Waiter* dan *waitress* di Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo pada saat *prepare* adalah :

- a. Melihat *Working Schedule* untuk mengetahui di *section* mana mereka bekerja.
- b. *Waiter* dan *waitress* datang 30 menit sebelumnya untuk mempersiapkan segala sesuatu seperti membersihkan dan mempersiapkan semua *equipment* yang meliputi *knife, spoons, plate, napkin, sald and paper*, asbak, dan lain-lain.
- c. Mengeluarkan segala peralatan dan meletakkannya di *station* masing – masing agar lebih mudah dalam men *set- up table*.
- d. Mengatur posisi *table* dan langsung melakukan *crumbing table* agar tampak selalu bersih.
- e. Membagi tugas mereka di masing–masing *service* ada yang membersihkan *cutleries* melipat *napkin, crumbing table*, menyiapkan fasilitas di *Buffet* untuk mempermudah dan mempercepat pada saat *men set – up table*.

- f. Pelayanan menggunakan sistem *Buffet* maka pada saat *prepare Waiter/ waitress* harus mempersiapkan segala peralatan *Buffet* seperti *bowl, soup spoons, dinner plate* dan lain-lain.
- g. Mempersiapkan segala peralatan yang digunakan dalam *service* tamu yaitu meliputi, *cutlery*, membersihkan *table*, mengganti taplaknya (*table cloth*), menyiapkan kopi dan teh, *salt and paper*, susu, menyiapkan *hot plate*, menata *Buffet*.

2. Peralatan (*Mise en Place*)

Yang digunakan oleh *Waiter / waitress* restaurant pada saat menyiapkan *service station* untuk *mise en place* saat breakfast.

- a. Di *station* para *Waiter / waitress* di restaurant menyiapkan dan harus tersedia *spoons* dan *forks, tea or coffee cup, saucer, napkin*, trash tempat meletakkan piring / gelas kotor *side stand*. Namun harus ada di *service station* adalah *tea cup* disamping *coffee house*.
- b. Kemudian alat – alat seperti *knife, fork, spoons*, harus bersih dan diletakkan didalam *drawer*.
- c. *Waiter / waitress* harus meletakkan cangkir kopi / teh dilaci yang lain.
- d. Pemanas kopi / teh harus sudah siap.
- e. Tempat sampah harus diletakkan disamping *service station*.
- f. *Waiter / waitress* harus menyiapkan tray di *side stand* masing – masing guna mengangkat *cutlery* yang kotor.
- g. Rak menu harus disiapkan disamping kiri *service station*.

3. Menutup Meja (*Table Set Up*)

Yang dilakukan oleh *Waiter / waitress* saat men *set-up table* pada saat akan breakfast yaitu :

- a. Sebelum men *set - up*, *Waiter / waitress* harus betul – betul yakin bahwa *table* yang akan di *set – up* nya sudah bersih.
- b. Semua peralatan *cutlery*, yang sudah bersih dikeluarkan untuk men *set- up table*.
- c. *Waiter/waitress* memilih dan mengumpulkan *cutlery-cutlery* tersebut berdasarkan jenisnya agar mempermudah dalam men *set-up table*.
- d. Setelah semua *catlery* siap, *Waiter / waitress* di Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo mulai men *set-up table*. Adapun bentuk *set-up* untuk di Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo adalah :
 1. *Dinner knife* diletakkan di sebelah kanan
 2. *Dinner fork* diletakkan di sebelah kiri.
 3. *Cup* diletakkan di sebelah kiri
 4. *Napkin folding* diletakkan di tengah antara *dinner knife* dan *dinner fork*.
 5. *Dessert spoon* diletakkan di atas *dinner knife* dan *dinner fork*
 6. *Tea spoon* diletakkan di atas *saucer and coffe* or *tea cup*.
 7. *Salt and Paper, vas flower, milk, ashtray* diletakkan di atasnya *tea and coffe card* serta *sugar sachet*.

4. Pelayanan (*Service*)

Setelah melakukan segala persiapan untuk breakfast baik mulai dan *prepare*, *mise en place* tiba, saatnya bagi para *Waiter / waitress* untuk membedakan *service* pada tamu datang. Langkah awal yang dilakukan *Waiter/waitress* untuk menyambut tamu dengan greeting pada saat *breakfast* yaitu :

- a. Bila tamu mulai datang di Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, maka para *Waiter/ waitress* mendekati tamu tersebut dengan tidak lupa mengucapkan *greeting* (*good morning, good afternoon, good evening*) dengan nada yang sopan dan *keep on smile*
- b. *Waiter / waitress* mengetahui nama tamu, maka para *Waiter / waitress* diharuskan menyapa tamu dengan menyebut nama tamu tersebut. Ini berarti tamu tersebut merasa diperhatikan dan diharapkan kehadirannya.
- c. Setelah itu barulah *Waiter / waitress* Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo harus mengantar tamu ke meja yang telah sesuai dengan keinginan tamu, bila tamu itu berjumlah satu orang atau lebih maka *Waiter / waitress* harus mengantarkan tamu tersebut ke meja yang kiranya jumlah kursi sesuai dengan jumlah tamu tersebut.
- d. Menawarkan teh atau kopi tamu kemudian memasang *napkin* pada saat tamu duduk, terlebih dahulu menarik kursi dan mendorong kembali dan didahulukan bagi para tamu perempuan (*ladies first*) serta membukakan *cupnya* dan tuangkan.

- e. Menanyakan nomor makanan dengan mencocokkan pada *form guest list* dan bila tamu tersebut hanya makanan saja, tidak termasuk *breakfast* maka harus dibuatkan *bill*.
 - f. Para *Waiter / waitress* mempersiapkan tamu untuk mengambil hidangan *Buffet* sesuai dengan keinginan tamu.
 - g. *Waiter / waitress* Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, harus mengontrol apa bila ada *plate* yang kosong, maka segera di *Clear up* ke *stand* untuk kemudian di bawa ke *dishwasher*.
 - h. *Waiter / waitress* harus mengontrol cereal *bowl* dan juice glass yang ada di meja *Buffet*, dan sudah berkurang atau lebih maka segeralah untuk mengambinya di *dishwasher* dan mengelapnya di belakang.
 - i. *Waiter / waitress* Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo harus menyiapkan *baby chair* apa bila ada tamu yang membawa bayi.
 - j. *Waiter / waitress* Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo melakukan *Clear up* pada saat tamu tersebut telah selesai makan dan meninggalkan meja, segeralah meng *Clear up* meja.
 - k. Pada saat tamu selesai makan dan meninggalkan restoran, *waiter waitress* tidak lupa menyapa tamu dengan tetap tersenyum, itu berarti memberikan kesan bahwa kita sering melayaninya.
5. Membersihkan Alat (*Clear – up*)
- Breakfast* dengan cara *Buffet*, *Waiter/waitress* di Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo harus tetap mengontrol *table – table* tamu di masing –

masig *section*. Setiap ada *plate*, *spoon*, *knife*, dan lainnya di atas *table* tamu yang telah kotor / selesai digunakan harus di *Clear up* dan diletakkan di *side stand*, agar tidak mengumpul di meja tamu dan tamu tidak merasa terganggu dan bisa menikmati hidangan selanjutnya, kemudian *Clear up* yang sudah penuh di *side stand* haruslah di bawa ke steward untuk dibersihkan. Sebelumnya *cutlery* yang telah kotor yang ada dimeja tamu di *Clear up*, *Waiter* / *waitress* haruslah meminta ijin dengan menyatakan (*excuse me, may I take your plate*). Bila tamu mengatakan “yes” barulah diambil dan dibawa ke *side stand* setelah penuh di bawa ke *steward stand*.

B. Bentuk-Bentuk Pelayanan Yang Ada Di Restaurant Pandan Wangi

1. Kualitas Pelayanan Jasa Karyawan *Waiter/Waiters* Pada Hotel Riyadi *Palace* Hotel meliputi:
 - a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Tanggapan tamu akan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo terhadap dimensi *Tangible* yang mencakup Variasi menu makanan Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo meliputi variasi menu makanan, harga makanan, Fasilitas Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, Kerapian dan keseragaman busana para pegawai, yang dapat dilihat langsung oleh tamu.

TABEL 1:

Tanggapan Tamu Terhadap Variasi Menu Makanan Pandan Wangi Riyadi

Palace Hotel Solo

N = 100

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Variasi	37	37%
Variasi	31	31%
Cukup Variasi	27	27%
Tidak Variasi	4	4%
Sangat Tidak Variasi	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dari tabel 1 diatas maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variasi menu makanan Pandan Wangi Riyadi *Palace Hotel Solo*, yang menyatakan sangat bagus sebanyak 37%, dan responden yang menyatakan variasi sebanyak 31%, untuk yang menyatakan cukup variasi sebanyak 27%, sedangkan untuk yang menyatakan tidak variasi 4%, dan ada beberapa responden yang menyatakan sangat tidak variasi hanya 1% saja.

Dengan demikian dapat terlihat bahwa responden mayoritas menyatakan bahwa variasi menu makanan Pandan Wangi Riyadi *Palace Hotel Solo* sangat variasi karena makanan bermacam-macam baik makanan khas Indonesia dan makanan China, sehingga para konsumen dapat memilih dengan senang hati.

TABEL 2:

Tanggapan Tamu Terhadap Harga Makanan Pandan Wangi Riyadi

Palace Hotel Solo

N = 100

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Terjangkau	35	35%
Terjangkau	35	35%
Cukup Terjangkau	25	25%
Tidak Terjangkau	3	3%
Sangat Tidak Terjangkau	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa harga menu makanan yang dimiliki oleh Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo sangat terjangkau, karena terlihat dari banyaknya responden yang menyatakan sangat terjangkau 35%, dan yang menyatakan terjangkau 35%, yang menyatakan cukup terjangkau sebesar 25%, yang menyatakan tidak terjangkau sebesar 3% dan yang menyatakan sangat tidak terjangkau sebesar 2%.

Mayoritas responden menyatakan sangat terjangkau atas harga menu makanan yang dimiliki oleh Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, namun ada beberapa responden yang menyatakan sebaliknya, ini bisa menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo.

TABEL 3 :

Tanggapan Tamu Terhadap Fasilitas Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo

N = 100

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Lengkap	39	39%
Lengkap	35	35%
Cukup Lengkap	21	21%
Tidak Lengkap	3	3%
Sangat Tidak Lengkap	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Untuk tabel 3 dapat diketahui bahwa tanggapan responden akan fasilitas yang dimiliki oleh Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo sangat lengkap terlihat dari jumlahnya adalah sebesar 39%, namun ada beberapa responden yang menyatakan lengkap sebesar 35%, dan yang menyatakan cukup lengkap 21%, yang menyatakan tidak lengkap 3% dan untuk yang menyatakan sangat tidak lengkap hanya 2% saja.

Maka dengan demikian mayoritas responden menyatakan sangat lengkap akan fasilitas yang dimiliki oleh Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, sehingga para pengunjung merasa terpuaskan karena kelengkapan fasilitas tersebut.

TABEL 4:
Tanggapan Tamu Terhadap Kebersihan Makanan
Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo

N = 100

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Bersih	33	33%
Bersih	37	37%
Cukup Bersih	25	25%
Tidak Bersih	3	3%
Sangat Tidak Bersih	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dari tabel 4 dapat diketahui bahwa tanggapan responden atas kebersihan makanan restoran yang menyatakan sangat bersih sebesar 33%, yang menyatakan bersih sebanyak 37%, untuk yang menyatakan cukup bersih sebesar 25%, yang menyatakan tidak bersih sebanyak 3% dan untuk yang menyatakan sangat tidak bersih hanya 2%.

Hal ini dapat terlihat bahwa mayoritas responden menilai bahwa kebersihan makanan menyatakan bersih, karena pihak restaurant sangat memperhatikan tingkat kebersihan makanan yang disajikan kepada pengunjung.

TABEL 5:
Tanggapan Tamu Terhadap Kerapian Dan Keseragaman Busana Pandan
Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo

N = 100

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Rapi	45	45%
Rapi	34	34%
Cukup Rapi	18	18%
Tidak Rapi	2	2%
Sangat Tidak Rapi	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

commit to user

Dari tabel 5 terlihat bahwa tanggapan responden akan kerapian dan keseragaman busana karyawan Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, yang menyatakan sangat rapi sebanyak 45%, yang menyatakan rapi sebanyak 34%, untuk yang menyatakan cukup rapi sebanyak 18% dan untuk yang menyatakan tidak rapi dan sangat tidak rapi masing-masing sebesar 2% dan 1%.

Dapat terlihat bahwa mayoritas responden menyatakan sangat rapi atas keseragaman dan kerapian busana karyawan Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo. Namun hal ini belum optimal karena masih ada beberapa pengunjung yang menyatakan tidak rapi dan sangat tidak rapi atas busana karyawan, maka ini perlu menjadi bahan pertimbangan untuk kemajuan Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo.

TABEL 6:
Skor Total Tanggapan Tamu Terhadap Bukti Fisik (*Tangible*)

Pada Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo

N = 100

No	Indikator	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Skor	%
1	Variasi menu makanan	37	31	27	4	1	399	19,93
2	Harga menu makanan	35	35	25	3	2	398	19,88
3	Fasilitas restoran	39	35	21	3	2	407	20,33
4	Kebersihan makanan	33	37	25	3	2	396	19,78
5	Kerapian dan keseragaman pegawai	45	34	18	2	1	402	20,08
Total							2002	100

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

commit to user

Pada tabel 6 dapat dilihat bahwa variasi menu makanan Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo dinilai cukup baik karena hal ini bisa dilihat dari nilai skor yaitu sebesar 399 atau 19,93%, responden sebagian besar merasakan bahwa variasi menu makanan restoran telah memenuhi harapan para tamu, ini disebabkan karena Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo menyajikan nuansa latar belakang Solo kepada para tamu sehingga para tamu merasakan nyaman, hangat akan rasa khas Solo etika mereka memasuki ruang restaurant.

Harga menu makanan yang diberikan kepada para tamu sudah terjangkau harganya karena hal ini bisa dilihat dari skor yang diberikan yaitu sebesar 398 atau 19,88%, hal ini dirasakan tamu sudah memenuhi harapan mereka.

Pada fasilitas Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo responden memberikan skor tertinggi yaitu sebesar 407 atau 20,33%, hal ini dirasakan responden sudah sangat baik terlihat dari kelengkapan seperti AC, musik dan lain-lainya.

Sedangkan untuk kebersihan makanan dinilai oleh para responden bersih, hal ini dapat dilihat dari skor rendah yang diberikan yaitu sebesar 396 atau 19,78% dan untuk kerapian dan keseragaman busana pegawai sebesar 402 atau 20,08%.

b. Dimensi *Empahty*

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai dimensi *Empathy*, karena disetiap perusahaan memiliki *empahy* untuk lebih menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan kepada para tamu, yang terdiri dari: perhatian para pegawai, dan sikap para pegawai memahami keluhan para tamu.

TABEL 7:
Tanggapan Tamu Terhadap Perhatian Pegawai
Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo
N = 100

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Perhatian	34	34%
Perhatian	33	33%
Cukup Perhatian	29	29%
Tidak Perhatian	3	3%
Sangat Tidak Perhatian	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dari data tabel 7 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap perhatian pegawai, yang menyatakan sangat perhatian sebesar 34%, yang menyatakan perhatian sebesar 33%, menyatakan cukup perhatian sebesar 29%, untuk yang menyatakan tidak perhatian sebesar 3% dan untuk yang menyatakan sangat tidak perhatian sebesar 1%.

Maka dengan demikian mayoritas responden menyatakan sangat perhatian, itu artinya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Pandan *commit to user*

Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo sudah optimal, akan tetapi perlu ditingkatkan kembali supaya lebih memuaskan para pengunjung yang datang ke Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo sehingga mereka menjadi loyal.

TABEL 8:

Tanggapan Tamu Terhadap Sikap Pegawai

Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo

N = 100

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tanggap	41	41%
Tanggap	36	36%
Cukup Tanggap	21	21%
Tidak Tanggap	1	1%
Sangat Tidak Tanggap	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Pada tabel 8 dapat diketahui bahwa tanggapan responden atas sikap pegawai Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, yang menyatakan sangat tanggap sebesar 41%, menyatakan tanggap sebesar 36%, menyatakan cukup tanggap sebesar 21%, untuk yang menyatakan tidak tanggap sebesar 1% dan yang menyatakan sangat tidak tanggap sebesar 1%.

Dengan demikian mayoritas responden menyatakan sangat tanggap dalam melayani keinginan para tamu yang berkunjung ke Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo. Pada dimensi empathy ini lah merupakan keunggulan yang jelas dalam kualitas pelayanan jasa.

commit to user

TABEL 9:

Skor Total Tanggapan Tamu Terhadap *Empathy* Pada Pandan Wangi Riyadi*Palace* Hotel Solo

N = 100

No	Indikator	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Skor	Persen
1	Perhatian para pegawai	34	33	29	3	1	396	48,83%
2	Sikap para pegawai	41	36	21	1	1	415	51,17
Total							811	100%

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Tabel 9 menunjukkan bahwa sikap para pegawai dalam memahami keluhan para tamu dirasakan sudah sangat baik karena terlihat dari skor tertinggi yaitu sebesar 415 atau 51,17%, ini menunjukkan bahwa sikap para pegawai sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para tamu. Sedangkan untuk perhatian para pegawai yang mereka berikan pada tamu mendapatkan skor 396 atau 48,83%, hal ini menunjukkan bahwa perhatian yang diberikan para pegawai kepada para tamu dirasakan baik dan selalu menanyakan hal yang dibutuhkan tamu.

c. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Tanggapan tamu pada Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo terhadap dimensi *Reliability* (Keandalan) yang meliputi kemampuan para pegawai dalam memberikan apa yang dibutuhkan tamu,

commit to user

kemampuan pegawai dalam menyampaikan pelayanan jasa kepada tamu, dan cara serta upaya pegawai dalam menangani penyelesaian masalah.

TABEL 10:

Tanggapan Tamu Terhadap Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Di Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo

N = 100

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Mampu	53	53%
Mampu	28	28%
Cukup Mampu	16	16%
Tidak Mampu	2	2%
Sangat Tidak Mampu	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dari table 10 diatas maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pada tamu menyatakan sangat mampu sebesar 53%, menyatakan mampu sebesar 28%, menyatakan cukup mampu sebesar 16%, dan untuk yang menyatakan tidak mampu sebesar 2%, sedangkan yang menyatakan sangat tidak mampu sebesar 1%.

Dengan demikian mayoritas responden menyatakan sangat mampu, ini merupakan ketepatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, akan tetapi hal ini belum begitu optimal karena masih ada beberapa responden yang menyatakan tidak mampu

dan sangat tidak mampu hal ini harus menjadi bahan perbaikan bagi pihak hotel.

TABEL 11:

Tanggapan Tamu Terhadap Penyampaian Jasa yang diberikan Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo

N = 100

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	47	47%
Baik	31	31%
Cukup Baik	21	21%
Tidak Baik	1	1%
Sangat Baik	-	-
Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dari tabel 11 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap penyampaian jasa yang diberikan oleh para pegawai kepada para tamu sesuai dengan apa yang dijanjikan, yang menyatakan sangat baik sebesar 47%, untuk yang menyatakan baik 31%, dan yang menyatakan cukup baik sebesar 21%, yang menyatakan tidak baik hanya 1% saja.

Mayoritas responden menyatakan bahwa penyampaian jasa yang telah diberikan oleh pegawai Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo sangat baik, namun hal ini belum tentu optimal karena masih ada beberapa tamu yang berpendapat tidak baik.

TABEL 12:
Tanggapan Tamu Terhadap Sikap Pegawai Dalam Menyelesaikan
Masalah Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo
N = 100

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	44	44%
Baik	36	36%
Cukup Baik	20	20%
Tidak Baik	-	-
Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Pada tabel 12 ini dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap sikap pegawai dalam menyelesaikan masalah, menyatakan sangat baik sebesar 44%, menyatakan baik sebesar 36%, yang menyatakan cukup baik, untuk yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik.

Mayoritas responden menyatakan sangat baik terhadap sikap pegawai dalam menyelesaikan masalah, dengan demikian hal ini perlu dipertahankan supaya para tamu tetap merasa nyaman atas sikap para pegawai sehingga mereka yang tadinya hanya berkunjung dan menginap beberapa malam akan tetapi mereka menjadi loya.

TABEL 13:

Skor Total Tanggapan Tamu Terhadap *Reliability* Pada Pandan Wangi Riyadi*Palace Hotel Solo*

N = 100

No	Indikator	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Skor	%
1	Kemampuan para pegawai dalam memberikan apa yang dibutuhkan tamu	53	28	16	2	1	430	33,65
2	Kemampuan para pegawai dalam menyampaikan pelayanan jasa	47	31	21	1	-	424	33,18
3	Cara dan upaya pegawai dalam menangani masalah	44	36	20	-	-	424	33,18
Total							1278	100%

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Pada table 13 bahwa dapat dilihat kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan tamu dengan skor 430 atau 33,64%, hal ini menunjukkan bahwa para pegawai mampu melayani kebutuhan tamu dengan baik, sedangkan untuk kemampuan para pegawai dalam menyampaikan pelayanan jasa dan cara dan upaya pegawai dalam menangani masalah mendapatkan skor yang sama yaitu sebesar 424 atau 33,18%, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan untuk menyampaikan pelayanan sudah memenuhi harapan tamu dengan cara dan upaya mereka dalam hal menangani masalah-masalah tamu.

d. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pada bagian berikut ini akan di uraikan mengenai dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang terdiri atas kecepatan pelayanan, kesiapan dalam membantu tamu, kemampuan dalam menangani keluhan tamu.

TABEL 14:
Tanggapan Tamu Terhadap Kecepatan Pelayanan Pegawai Pandan Wangi
Riyadi *Palace* Hotel Solo
N = 100

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Cepat	39	39%
Cepat	43	43%
Cukup Cepat	14	14%
Tidak Cepat	3	3%
Sangat Tidak Cepat	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Untuk tabel 14 maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kecepatan pelayanan pegawai Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, menyatakan sangat cepat sebesar 39%, menyatakan cepat sebesar 43%, yang menyatakan cukup cepat sebesar 14%, menyatakan tidak cepat sebesar 3%, dan untuk yang menyatakan sangat tidak cepat sebesar 1% saja. Mayoritas responden menyatakan cepat atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, akan tetapi hal ini belum optimal

masih perlu dilakukannya perbaikan-perbaikan dalam masalah kecepatan pelayanan pegawai.

TABEL 15:
Tanggapan Tamu Terhadap Kesiapan Pelayanan Pegawai Pandan Wangi
Riyadi *Palace* Hotel Solo

N = 100

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Siap	48	48%
Siap	26	26%
Cukup Siap	24	24%
Tidak Siap	2	2%
Sangat Tidak Siap	-	
Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Pada tabel 15 dapat diketahui bahwa tanggapan responden atas kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan pada Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, menyatakan sangat siap sebesar 48%, menyatakan siap sebesar 26%, yang menyatakan cukup siap sebesar 24%, menyatakan tidak siap sebesar 2%, dan sedangkan yang menyatakan sangat tidak siap tidak terdapat.

Dengan demikian mayoritas responden menyatakan bahwa kesiapan para pegawai dalam melayani tamu sangat siap, maka ini artinya adalah para pegawai telah memberikan pelayanan yang sangat baik dan tidak mengecewakan tamu yang berkunjung dan yang menginap di Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo.

TABEL 16:

Tanggapan Tamu Terhadap Kemampuan Dalam Menangani Keluhan

Tamu Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo

N = 100

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Mampu	43	43%
Mampu	38	38%
Cukup Mampu	18	18%
Tidak Mampu	1	1%
Sangat Tidak Mampu	-	-
Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Pada tabel 16 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kemampuan pegawai dalam menangani keluhan tamu, yang menyatakan sangat mampu sebesar 43%, yang menyatakan mampu sebesar 38%, menyatakan cukup mampu sebesar 18%, menyatakan tidak mampu sebesar 1%, dan yang menyatakan sangat tidak mampu tidak. Dengan demikian mayoritas responden menyatakan sangat mampu terhadap kemampuan para pegawai dalam menangani keluhan tamu yang berkunjung di Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, hal ini perlu dipertahankan oleh seluruh staf dan pegawai.

TABEL 17:

Skor Total Tanggapan Tamu Terhadap *Responsiveness* Pada Pandan WangiRiyadi *Palace* Hotel Solo

N = 100

No	Indikator	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Skor	%
1	Kecepatan Pegawai dalam memberikan pelayanan	39	43	14	3	1	418	33,14
2	Kesiapan Pegawai dalam membantu tamu	48	26	24	2	-	420	33,30
3	Kemampuan didalam menangani keluhan tamu	43	38	18	1	-	423	33,56
Total							1261	100

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Perilaku pegawai, sikap para pegawai ini adalah salah satu unsur yang terdapat pada perusahaan yang bergerak pada bidang jasa, karena jasa yang mereka produksi akan dikonsumsi oleh tamu secara bersamaan. Tabel 17 untuk faktor kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, dirasakan oleh para responden sangat baik, karena hal ini bisa dilihat dari hasil skor yang didapat sebesar 418 atau 33,15%. Kecepatan pelayanan merupakan salah satu tujuan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa.

Kesiapan pegawai dalam membantu tamu responden beranggapan hal ini cukup baik karena dapat dilihat pada skor yang didapat sebesar 420 atau 33,31%, pada faktor ini pihak pengelola Hotel harus lebih ditingkatkan karena dirasakan belum optimal.

commit to user

Pada faktor kemampuan didalam menangani keluhan para responden beranggapan baik Karena terlihat dari skor yang didapat sebesar 423 atau 33,54%, hal ini perlu menjadi bahan perbaikan oleh para pengelola Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo.

e. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Berikut ini akan di jelaskan mengenai dimensi yang terakhir yaitu dimensi *Assurance* (Jaminan) yang terdiri dari jaminan keamanan dan jaminan kenyamanan yang diberikan oleh Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo.

TABEL 18:

Tanggapan Tamu Terhadap Jaminan Keamanan

Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo

N = 100

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Aman	36	36%
Aman	48	48%
Cukup Aman	15	15%
Tidak Aman	1	1%
Sangat Tidak Aman	-	-
Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak hotel, menyatakan sangat aman sebesar 36%, menyatakan aman 48%, yang menyatakan cukup aman sebesar 15%, dan yang menyatakan tidak

aman hanya 1% saja, sedangkan yang menyatakan sangat tidak aman tidak ada.

Dengan demikian mayoritas responden beranggapan bahwa jaminan keamanan dirasakan aman, maka dalam hal ini keamanan yang diberikan oleh pihak hotel belum optimal, ini bisa dijadikan sebagai bahan perbaikan bagi pihak pengelola Hotel pada faktor keamanan.

TABEL 19:
Tanggapan Tamu Terhadap Jaminan Kenyamanan
Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo
N = 100

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Nyaman	48	48%
Nyaman	38	38%
Cukup Nyaman	12	12%
Tidak Nyaman	1	1%
Sangat Tidak Nyaman	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Pada tabel 19 ini dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap faktor jaminan kenyamanan menyatakan sangat nyaman sebesar 48%, menyatakan nyaman sebesar 38%, yang menyatakan cukup nyaman 12% dan yang menyatakan tidak nyaman dan sangat tidak nyaman masing-masing hanya 1% saja.

Dengan demikian mayoritas responden menyatakan bahwa jaminan kenyamanan sangat nyaman, artinya pihak hotel sudah optimal memberikan kenyamanan terhadap tamu karena sesuai dengan apa

commit to user

yang diharapkan oleh para tamu yang berkunjung ke Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, namun hal ini harus tetap dipertahankan.

TABEL 20:

Skor Total Tanggapan Tamu Terhadap *Assurance* Pada Pandan Wangi Riyadi
Palace Hotel Solo

N = 100

No	Indikator	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Skor	%
1	Jaminan keamanan	36	48	15	1	-	419	49,06
2	Jaminan kenyamanan	48	38	12	1	1	435	50,94
Total							854	100%

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Pada tabel 20 ini dapat dilihat bahwa jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, belum optimal Karena mendapatkan skor sebesar 419 atau 49,06% saja, hal ini dinilai oleh responden merasa tidak aman, untuk itu pengelola lebih memberikan keamanan dalam berbagai hal, tidak hanya keamanan parkir mobil, keamanan makanan, namun dalam hal lainnya.

Sementara itu untuk jaminan kenyamanan responden menilai sudah optimal, hal ini dapat dilihat dari skor yang didapat yaitu sebesar 435 atau 50,94%, hal ini sesuai dengan apa yang diharapkan tamu dengan apa yang dijanjikan oleh pihak Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, maka hal ini perlu dipertahankan terus oleh pihak pengelola.

2. Tanggapan Tamu Terhadap Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa Pada Hotel Riyadi *Palace* Hotel

Berdasarkan hasil para tamu yang datang di hotel Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo dapat menunjukkan bahwa penilaian kepuasan terhadap kualitas pelayanan jasa yang meliputi:

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari angket maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variasi menu makanan Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, yang menyatakan sangat variasi sebanyak 37%, dan responden yang menyatakan variasi sebanyak 31%, untuk yang menyatakan cukup variasi sebanyak 27%, sedangkan untuk yang menyatakan tidak variasi sebesar 4%, dan ada beberapa responden yang menyatakan sangat tidak variasi hanya 1% saja. Ini membuktikan bahwa para tamu merasa puas variasi menu makanan yang disajikan di Restoran Panda Wangi baik makanan khas Indonesia dan makanan China.

Harga menu makanan yang dimiliki oleh Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo sangat terjangkau, karena terlihat dari banyaknya responden yang menyatakan sangat terjangkau sebesar 35%, dan yang menyatakan terjangkau 35%, yang menyatakan cukup terjangkau sebesar 25%, yang menyatakan tidak terjangkau sebesar 3% dan yang menyatakan sangat tidak terjangkau sebesar 2%. Dengan demikian

mayoritas responden menyatakan sangat terjangkau atas harga menu makanan yang dimiliki oleh Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, namun ada beberapa responden yang menyatakan sebaliknya, ini bisa menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo.

Fasilitas yang dimiliki oleh Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo sangat puas terlihat dari jumlahnya adalah sebesar 39%, namun ada beberapa responden yang menyatakan puas sebesar 35%, dan yang menyatakan cukup puas 21%, yang menyatakan tidak puas 3% dan untuk yang menyatakan sangat tidak puas hanya 2% saja. Dengan demikian mayoritas responden menyatakan sangat puas akan fasilitas yang dimiliki oleh Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, sehingga para pengunjung merasa terpuaskan karena kelengkapan fasilitas tersebut.

Kebersihan makanan restoran yang menyatakan sangat puas sebesar 33%, yang menyatakan puas sebanyak 37%, untuk yang menyatakan cukup puas sebesar 25%, yang menyatakan tidak puas sebanyak 3% dan untuk yang menyatakan sangat tidak puas hanya 2%.

Kerapian dan keseragaman busana karyawan Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, yang menyatakan sangat puas sebanyak 45%, yang menyatakan puas sebanyak 34%, untuk yang menyatakan cukup puas sebanyak 18% dan untuk yang menyatakan tidak puas dan

sangat tidak rapi masing-masing sebesar 2% dan 1%. Dapat terlihat bahwa mayoritas responden menyatakan sangat puas atas keseragaman dan kerapian busana karyawan Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo. Namun hal ini belum optimal karena masih ada beberapa pengunjung yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas atas busana krayawan, maka ini perlu menjadi bahan pertimbangan untuk kemajuan Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo. Variasi menu makanan Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo dinilai cukup puas karena hal ini bisa dilihat dari nilai skor yaitu sebesar 399 atau 19,75%, responden sebagian besar merasakan bahwa variasi menu makanan restoran telah memenuhi harapan para tamu, ini disebabkan karena Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo menyajikan nuasan tata ruang kepada para tamu sehingga para tamu merasakan nyaman, hangat akan rasa khas solo ketika mereka memasuki loby Hotel.

Untuk harga menu makanan yang Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo berikan kepada para tamu sudah puas karena hal ini bisa dilihat dari skor yang diberikan yaitu sebesar 396 atau 19,70%, hal ini dirasakan tamu sudah memenuhi harapan mereka.

Pada fasilitas Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo responden memberikan skor tertinggi yaitu sebesar 407 atau 20,14%, hal ini dirasakan responden sudah sangat puas terlihat dari kelengkapan seperti AC, musik dan lai-lainya.

Sedangkan untuk kebersihan makanan dinilai oleh para responden puas, hal ini dapat dilihat dari skor rendah yang diberikan yaitu sebesar 396 atau 19,61% dan untuk kerapian dan keseragaman busana pegawai sebesar 402 atau 19,90%.

b. Dimensi *Empathy*

Berdasarkan hasil analisis dapat diperoleh *empathy* yang meliputi perhatian pegawai, yang menyatakan sangat puas sebesar 34%, yang menyatakan puas sebesar 33%, menyatakan cukup puas sebesar 29%, untuk yang menyatakan tidak puas sebesar 3% dan untuk yang menyatakan sangat tidak puas sebesar 1%.

Maka dengan demikian mayoritas responden menyatakan sangat puas, itu artinya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo sudah optimal, akan tetapi perlu ditingkatkan kembali supaya lebih memuaskan para pengunjung yang datang ke Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo sehingga mereka menjadi loyal.

Sikap pegawai Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, yang menyatakan sangat puas sebesar 41%, menyatakan puas sebesar 36%, menyatakan cukup tanggap sebesar 21%, untuk yang menyatakan tidak puas sebesar 1% dan yang menyatakan sangat tidak puas sebesar 1%.

Sikap para pegawai dalam memahami keluhan para tamu dirasakan sudah sangat puas karena terlihat dari skor tertinggi yaitu

sebesar 415 atau 51,18%, ini menunjukkan bahwa sikap para pegawai sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para tamu. Sedangkan untuk perhatian para pegawai yang mereka berikan pada tamu mendapatkan skor 396 atau 48,82%, hal ini menunjukkan bahwa perhatian yang diberikan para pegawai kepada para tamu dirasakan memuaskan dan selalu menanyakan hal yang dibutuhkan tamu.

c. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Analisis dimensi *Reliability* dapat diperoleh bahwa kemampuan para pegawai dalam memberikan apa yang dibutuhkan tamu, kemampuan pegawai dalam menyampaikan pelayanan jasa kepada tamu, dan cara serta upaya pegawai dalam menangani penyelesaian masalah.

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pada tamu menyatakan sangat puas sebesar 53%, menyatakan puas sebesar 28%, menyatakan cukup puas sebesar 16%, dan untuk yang menyatakan tidak puas sebesar 2%, sedangkan yang menyatakan sangat tidak puas sebesar 1%.

Ketepatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, akan tetapi hal ini belum begitu optimal karena masih ada beberapa responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas hal ini harus menjadi bahan perbaikan bagi pihak hotel.

Penyampain jasa yang diberikan oleh para pegawai kepada para tamu sesuai dengan apa yang dijanjikan, yang menyatakan sangat puas

sebesar 47%, untuk yang menyatakan puas 31%, dan yang menyatakan cukup puas sebesar 21%, yang menyatakan tidak puas hanya 1% saja.

Maka dengan demikian mayoritas responden menyatakan bahwa penyampain jasa yang telah diberikan oleh pegawai Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo sangat puas, namun hal ini belum tentu optimal karena masih ada beberapa tamu yang sikap pegawai dalam menyelesaikan masalah, menyatakan sangat puas sebesar 44%, menyatakan puas sebesar 36%, yang menyatakan cukup puas, untuk yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas, tidak terdapat.

Maka mayoritas responden menyatakan sangat baik terhadap sikap pegawai dalam menyelesaikan masalah, dengan demikian hal ini perlu dipertahankan supaya para tamu tetap merasa nyaman atas sikap para pegawai sehingga mereka yang tadinya hanya berkunjung dan menginap beberapa malam akan tetapi mereka menjadi loyal.

Kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan tamu dengan skor 430 atau 33,64%, hal ini menunjukkan bahwa para pegawai mampu melayani kebutuhan tamu dengan memuaskan, sedangkan untuk kemampuan para pegawai dalam menyampaikan pelayanan jasa dan cara dan upaya pegawai dalam menangani masalah mendapatkan skor yang sama yaitu sebesar 424 atau 33,17%, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan untuk

menyampaikan pelayanan sudah memenuhi harapan tamu dengan cara dan upaya mereka dalam hal menangani masalah-masalah tamu.

d. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil analisis dimensi *Responsiveness* terdiri atas kecepatan pelayanan, kesiapan dalam membantu tamu, kemampuan dalam mengani keluhan tamu. Kecepatan pelayanan pegawai Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, menyatakan sangat puas sebesar 39%, menyatakan puas sebesar 43%, yang menyatakan cukup puas sebesar 14%, menyatakan tidak puas sebesar 3%, dan untuk yang menyatakan sangat tidak puas sebesar 1% saja. Maka hal ini dapat terlihat bahwa mayoritas responden menyatakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, akan tetapi hal ini belum optimal masih perlu dilakukannya perbaikan-perbaikan dalam masalah kecepatan pelayanan pegawai.

Kesiapan memeberikan pelayanan pegawai pada Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, menyatakan sangat puas sebesar 48%, menyatakan puas sebesar 26%, yang menyatakan cukup puas sebesar 24%, menyatakan tidak puas sebesar 2%, dan sedangkan yang menyatakan sangat tidak puas tidak terdapat.

Dengan demikian mayoritas responden menyatakan bahwa kesiapan para pegawai dalam melayani tamu sangat puas, maka ini artinya adalah para pegawai telah memberikan pelayanan yang sangat

puas dan tidak mengecewakan tamu yang berkunjung dan yang menginap di Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo.

Kemampuan pegawai dalam menangani keluhan tamu, yang menyatakan sangat puas sebesar 43%, yang menyatakan puas sebesar 38%, menyatakan cukup puas sebesar 18%, menyatakan tidak puas sebesar 1%, dan yang menyatakan sangat tidak puas tidak terdapat. Kemampuan para pegawai dalam menangani keluhan tamu yang berkunjung di Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, hal ini perlu dipertahankan oleh seluruh staf dan pegawai.

Perilaku pegawai, sikap para pegawai ini adalah salah satu unsur yang terdapat pada perusahaan yang bergerak pada bidang jasa ini sangat diperlukan, karena jasa yang mereka produksi akan dikonsumsi oleh tamu secara bersamaan. Tabel 4.30 di atas untuk faktor kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, dirasakan oleh para responden sangat puas, karena hal ini bisa dilihat dari hasil skor yang didapat sebesar 418 atau 33,14%. Kecepatan pelayanan merupakan salah satu tujuan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa.

Kesipaan pegawai dalam membantu tamu responden beranggapan hal ini cukup puas karena dapat dilihat pada skor yang didapat sebesar 420 atau 33,30%, pada faktor ini pihak pengelola Hotel harus lebih ditingkatkan karena dirasakan belum optimal. Pada faktor kemampuan didalam menangani keluhan para responden beranggapan

commit to user

baik Karena terlihat dari skor yang didapat sebesar 423 atau 33,56%, hal ini perlu menjadi bahan perbaikan oleh para pengelola Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo.

e. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan hasil analisis dimensi *Assurance* (Jaminan) yang terdiri dari jaminan keamanan dan jaminan kenyamanan yang diberikan oleh Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo. Jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak hotel, menyatakan sangat puas sebesar 36%, menyatakan puas 48%, yang menyatakan cukup puas sebesar 15%, dan yang menyatakan tidak puas hanya 1% saja, sedangkan yang menyatakan sangat tidak aman tidak terdapat.

Jaminan keamanan dirasakan aman, maka dalam hal ini keamanan yang diberikan oleh pihak hotel belum optimal, ini bisa dijadikan sebagai bahan perbaikan bagi pihak pengelola Hotel pada faktor keamanan. Faktor jaminan kenyamanan menyatakan sangat puas sebesar 48%, menyatakan puas sebesar 38%, yang menyatakan cukup puas 12% dan yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas masing-masing hanya 1% saja.

Jaminan kenyamanan sangat puas, artinya pihak hotel sudah optimal memberikan kenyamanan terhadap tamu karena sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para tamu yang berkunjung ke Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, namun hal ini harus tetap dipertahankan.

Jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, belum optimal Karena mendapatkan skor sebesar 419 atau 49,06% saja, hal ini dinilai oleh responden merasa tidak puas, untuk itu pengelola lebih memberikan keamanan dalam berbagai hal, tidak hanya keamanan parkir mobil, keamanan makanan, namun dalam hal lainnya.

Jaminan kenyamanan responden menilai sudah optimal, hal ini dapat dilihat dari skor yang didapat yaitu sebesar 435 atau 50,94%, hal ini sesuai dengan apa yang diharapkan tamu dengan apa yang dijanjikan oleh pihak Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, maka hal ini perlu dipertahankan terus oleh pihak pengelola.

Berdasarkan hasil analisis 5 dimensi tersebut dapat disampaikan sebagai berikut:

- Pada dimensi *Tangible*, memuaskan terhadap kinerja dengan apa yang diinginkan oleh konsumen adalah variasi menu makanan, harga menu makanan, fasilitas restoran, kebersihan makanan, kerapian dan keseragaman busan karyawan. Secara keseluruhan tingkat kesesuaian kinerja terhadap harapan konsumen pada dimensi *Tangible*. ini menunjukkan bahwa kesenjangan antara harapan dengan kinerja pada Hotel Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo tidak terlalu jauh. Maka dapat disimpulkan untuk diimensi ini kinerja pegawai memenuhi harapan tamu, sehingga menciptakan kepuasan tamu.

- Pada dimensi *Empathy*, memuaskan atas kinerja dengan apa yang diharapkan konsumen seperti pada perhatian para pegawai yang diberikan kepada konsumen dan sikap para pegawai didalam memahami keluhan serta apa yang dibutuhkan konsumen.
- Pada dimensi *Realiability*, memuaskan atas kinerja terhadap apa yang diharapkan konsumen adalah kemampuan para pegawai dalam memberikan apa yang dibutuhkan konsumen, sedangkan yang kurang sesuai dengan kinerja adalah penyampain jasa yang diberikan pegawai dan sikap pegawai dalam menyelesaikan masalah.
- Pada dimensi *Responsiveness*, memuaskan sesuai kinerjanya seperti yang diharapkan oleh konsumen adalah tingkat kecepatan pelayanan. Sedangkan yang masih kurang adalah tingkat kesipan pegawai dan kemampuan pegawai dalam menangani keluhan konsumen.
- Pada dimensi *Assurance*, memuaskan sesuai kinerjanya seperti apa yang diharapkan konsumen adalah jaminan kenyamanan. Sedangkan yang kurang sesuai dengan kinerja dan harapan konsumen adalah jaminan keamanan.

C. Peningkatan Kualitas Pelayanan Restaurant Pandan Wangi

1. Sajian Menu Pagi

- a. Restaurant Pandan Wangi mengadakan prasmanan dengan berbagai macam menu tradisional tersedia di lantai 2.
- b. Makan pagi untuk anak usia 1-5 tahun
- c. Menyediakan makan pagi untuk usia dewasa

commit to user

- d. Mengantarkan ke kamar tamu
- e. Menu makanan yang tersedia makan pagi:
 - 1) Sari buah
 - 2) Buah
 - 3) Roti
 - 4) Roti bakar
 - 5) Telur (telur rebus, telur mata sapi, telur acak, telur dadar)
 - 6) Macam-macam nasi (nasi goreng, nasi gudeg)
 - 7) Extra makan pagi
 - a) Cereal
 - b) Koko crunck
 - c) Comlakes
 - d) Bubur ayam
 - 8) Minuman
 - a) The
 - b) Kopi
 - c) Milo
 - d) Soft drink
 - e) Dan lain-lain

2. Sajian Menu Siang

- a. Menyediakan makanan masakan khusus Indonesia

- 1) Ayam manis

- 2) Soto ayam
 - 3) Rawon
 - 4) Nasi goreng kampung
 - 5) Ayam goreng Riyadi
 - 6) Bakmi goreng Jawa
 - 7) Ayam goreng tepung
 - 8) Gado-gado
 - 9) Pecel
 - 10) Sop buntut
- b. Menyediakan makanan masakan khusus China
- 1) Udang saos asam manis, mentega, Inggris, mayonaise
 - 2) Fu yung hai
 - 3) Tahu telur
 - 4) Cap cae goreng
 - 5) Chicken steak
 - 6) Beef steak
 - 7) Filled Steak
 - 8) Chicken in the basket

3. Sajian Menu Malam

Penyajian hidangan dan menu makanan di malam hari sama dengan penyajian hidangan dan menu makan di siang hari.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pembahasan dapat diperoleh bahwa penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan untuk *tangible* yang meliputi variasi menu makanan, harga menu makanan, fasilitas restoran, kebersihan makanan dan kerapian dan keragaman pakaian pegawai menunjukkan bahwa tamu merasa puas makan di Restaurant Panda Wangi Riyadi Palace Hotel Solo, ditunjukkan dari hasil angket yang disebarkan menunjukkan mayoritas tamu merasa puas dan kerapian tamu tertata dengan rapi.
2. Berdasarkan hasil pembahasan dapat diperoleh bahwa penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan untuk *empathy* yang meliputi perhatian pegawai terhadap tamu, sikap para pegawai menunjukkan tamu merasa diperhatikan sehingga para tamu merasa puas makan di Restaurant Panda Wangi Riyadi Palace Hotel Solo, ditunjukkan dari hasil angket yang disebarkan menunjukkan mayoritas tamu merasa puas dan karyawan memperhatikan apa yang diminta oleh para tamu.
3. Berdasarkan hasil pembahasan dapat diperoleh bahwa penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan untuk *reliability* yang meliputi kemampuan

para pegawai dalam memberikan apa yang dibutuhkan tamu, kemampuan para pegawai dalam menyampaikan pelayanan jasa dan cara dan upaya pegawai dalam menangani masalah menunjukkan para tamu merasa terpenuhi apa yang diharapkan sehingga para tamu merasa puas makan di Restaurant Panda Wangi Riyadi Palace Hotel Solo, ditunjukkan dari hasil angket yang disebarkan menunjukkan mayoritas tamu merasa puas terhadap keandalan dalam memberikan pelayanan jasa.

4. Berdasarkan hasil pembahasan dapat diperoleh bahwa penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan untuk *responsiveness* yang meliputi kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, kesiapan pegawai dalam membantu tamu kemampuan didalam menangani keluhan tamu, menunjukkan para tamu merasa daya tanggap pegawai mayoritas baik sehingga para tamu merasa puas makan di Restaurant Panda Wangi Riyadi Palace Hotel Solo, ditunjukkan dari hasil angket yang disebarkan menunjukkan mayoritas tamu merasa puas dan karyawan dalam menanggapi keluhan dan memberikan solusinya.
5. Berdasarkan hasil pembahasan dapat diperoleh bahwa penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan untuk *assurance* yang meliputi jaminan keamanan dan kenyamanan, menunjukkan para tamu merasa aman dan nyaman makan di Restaurant Panda Wangi Riyadi Palace Hotel Solo, ditunjukkan dari hasil angket yang disebarkan menunjukkan mayoritas tamu merasa puas dan karyawan dalam segi keamanan dan kenyamanan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut dengan harapan dapat memberikan manfaat dan menjadi masukan bagi pihak Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo diantaranya sebagai berikut:

1. Pihak Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo harus mempertahankan kualitas pelayanan jasa yang ada terhadap faktor *Responsiveness* dan *Assurance*, karena menurut tamu kedua faktor tersebut sudah dapat terpenuhi. Akan tetapi tidak ada salahnya apabila pihak hotel meningkatkan faktor-faktor tersebut sehingga tamu akan lebih mendapatkan kenyamanan.
2. Pandan Wangi Riyadi *Palace* Hotel Solo sebaiknya melakukan perbaikan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dianggap masih kurang baik, seperti untuk dimensi *Tangible*, yang terdiri atas variasi menu makanan, harga menu makanan, fasilitas restoran, kebersihan makanan, kerapian dan keseragaman karyawan hotel. Ini semua harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya, sehingga para tamu akan merasakan kenyamanan yang lebih dari sebelumnya. Dimensi *Emphaty* yang terdiri atas perhatian para pegawai dan sikap para pegawai dalam memahami keluhan harus lebih dapat diperhatikan lagi. Pihak hotel dapat memberikan pelatihan-pelatihan kepada para karyawannya sehingga mereka

mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang lebih dalam menanggapi keluhan tamu. Pelatihan ini pun dapat meningkatkan tingkat *Reliability* para karyawan sehingga pihak hotel akan lebih mendapatkan sikap yang positif dari para tamu.

