KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI DI *CINNAMON POOLSIDE RESTAURANT* HOTEL D`OXVILLE PADANG

MENTARI DANNY JUITA

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode September 2017

PERSETUJUAN PEMBIMBING

KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI DI *CINNAMON POOLSIDE RESTAURANT* HOTEL D`OXVILLE PADANG

MENTARI DANNY JUITA

Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Mentari Danny Juita Untuk Persyaratan Wisuda Periode September 2017 Dan Telah Di Periksa/Disetujui Oleh Kedua Pembimbing

Padang, Juni 2017

Pembimbing I	Pembimbing II,
Waryono, S.Pd, MM.Par	Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM
NIP19810330 200604 1003	NIP19780903 201012 1001

KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI DI *CINNAMON POOLSIDE RESTAURANT* HOTEL D`OXVILLE PADANG

Mentari Danny Juita[1], Waryono[2], Hijriyantomi suyuthie[2]
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan Pariwisata
FPP Universitas Negeri Padang
email: mentaridanny@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pramusaji di *Cinnamon Poolside Restaurant* Hotel D`oxville Padang yang ditinjau dari 5 indikator kualitas pelayanan yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy)*, dan bukti fisik (*tangibles)*. Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah makan atau minum di *Cinnamon Poolside Restaurant* Hotel D'Oxville Padang, dengan jumlah rata-rata tamu sebanyak 621 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* sebanyak 86 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner yang menggunakan skala *Likert* dan telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan di *Cinnamon Poolside Restaurant* Hotel D`oxville tergolong pada kategori baik dengan interpretase persentase penilaian tamu56,98% menyatakan baik dan 34,88% menyatakan cukup.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Karyawan, Pramusaji, Tamu

Abstract

The reseach aims to know the quality of waitres service in Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang review from 5 indicators of quality services which are: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The research type is descriptive quantitative. The population of this research are all customers who had eat or drink in Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang with the number of the average quest as much as 621 people. The sampling in this study is purposive sampling as many as 86 people. The data collection are done by questionnaires using the scale of likert and has been tested the validity and reliability. This research result indicates that overall the quality of service in the Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang is good with 56,98% of the respondents declared as good and 34,88% of the respondents declared as enough.

[1] Prodi D4 Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2017
[2] Dosen Jurusan Pariwisata FPP-UNP

A. Pendahuluan

Kemajuan perkembangan dunia usaha saat ini telah mengalami peningkatan dari tahun ke tahunnya. Menghadapi persaingan global dunia usaha berkembang pesat, setiap perusahaan harus memiliki cara khusus agar keberadaan perusahaan berjalan lancar dan tujuan perusahaan dapat tercapai secara maksimal. Salah satu usaha yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah industri pariwisata. Gamal (2002), menyatakan bahwa "Pariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari seorang atau lebih menuju ke tempat lain di luar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan ekonomi, sosial, budaya, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain".

Hotel Menurut Peraturan Mentri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2014 pasal 1 Hotel adalah "jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakna jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial". Kelangsungan hidup suatu hotel tergantung oleh adanya tamu karena bagi sebuah hotel tamu merupakan salah satu penunjang penting untuk meningkatkan pendapatan hotel.

Hotel memberikan pelayanan kepada pelanggan, khususnya aspek pelayanan makanan dan minuman sebagai salah satu jasa yang siap dinikmati yang dikelola oleh bagian *Food and Beverage*. *Food and Beverage Department* di hotel terbagi atas enam ruang lingkup pekerjaan yaitu: 1) *Restaurant*, 2) *Room Service*, 3) *Banquet*, 4) Bar, 5) *Stewarding* (seksi peralatan), 6) *Kitchen*". Semua ruang lingkup pekerjaan di atas saling berhubungan antara satu dengan yang lain

dan sama bertujuan untuk memuaskan tamu dalam pelayanan makanan dan minuman seperti restoran.

Restoran adalah salah satu ruangan yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman termasuk restoran yang ada di hotel. Menurut Masrum WA (2005: 7) "Restoran adalah suatu tempat/bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum". Restoran di hotel merupakan restoran untuk para tamu, baik yang menginap di hotel maupun dari luar hotel tersebut, maka diupayakan agar pelayanan dan suasana di restoran mampu menciptakan suasana yang diinginkan tamu, dengan suasana nyaman dan pelayanan yang prima.

Hotel D`oxville Padang merupakan salah satu hotel berbintang dua yang berada di Kota Padang Sumatera Barat yang memiliki 29 kamar dan dilengkapi dengan fasilitas penunjang seperti, *function room, meeting room, 24 hours cinnamon poolside restaurant, laundry service, bicycle rent, car rent-taxi, tour and ticket, drug store, free wifi speed internet acces.* Hotel D`oxville Padang terletak di jalan kampung sebelah nomor 26-28 Padang Sumatera Barat. Seorang pramusaji dalam restoran harus melakukan tugasnya dengan baik, sehingga dalam melayani para pelanggan dapat melakukan pelayanan yang prima. Salah satu cara untuk melakukan pelayanan yang prima dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012: 157), "Kualitas jasa/pelayanan ialah ukuran seberapa bagusnya tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan". Seorang pramusaji dalam restoran

harus melakukan tugasnya dengan baik, sehingga dalam melayani para pelanggan dapat melakukan pelayanan yang prima. Salah satu cara untuk melakukan pelayanan yang prima dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan hotel bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelangan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Zeithaml, dkk, dalam Tjiptono (2008: 95) megidentifikasikan lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*). Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut dijadikan indikator dalam mengukur kualitas pelayanan.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan dengan metode wawancara kepada 10 orang tamu yang berkunjung di *Cinnamon Poolside Restaurant* Hotel D`oxville Padang yang menyatakan bahwa mereka sering datang ke *Cinnamon Poolside Restaurant* dengan keperluan diantaranya adalah makan siang atau makan malam bersama rekan-rekan, rapat atau pertemuan untuk pekerjaan, merayakan *birthday party*, dan tamu yang *check in* atas keperluan bisnis, liburan dan *travelling* di hotel D`oxville Padang. Tamu *Cinnamon Poolside Restaurant* yang di wawancarai itu mengatakan bahwa mereka datang ke *Cinnamon Poolside Restaurant* dengan sering karena mereka merasa tempat yang disediakan nyaman untuk bersantai dan interior yang unik dan menarik, suasananya pun juga tenang, didukung dengan tawaran menu harga yang tidak

terlalu mahal, menu di *Cinnamon Poolside Restaurant* bervariasi dari menu Asia dan Eropa, tetapi sangat disayangkan pelayanan pramusajinya belum memenuhi harapan tamu.

Hal ini terlihat dari sikap keramahtamahan pramusaji yang kurang senyum dan tidak ramah, menghidangkan makanan dan minuman yang sangat lama, tidak sesuai dengan waktu yang seharusnya, misalkan pada minuman maksimal 10 menit penghidangan, tetap yang terjadi melibihi 10 menit, tidak mengantarkan tamu pada tempat duduk yang disediakan, pramusaji yang tidak melaksanakan *table set up* pada meja tamu saat menunggu pesanan yang datang, tidak cepat tanggap dalam menambahkan air minum di *water goblet*, dan saat ditanya tentang *ingredient* pada menu Eropa seorang pramusaji tidak bisa menjelaskannya dan bertanya kembali kepada atasan yang *incharge* pada saat itu. Semestinya di *Cinnamon Poolside Restaurant* pramusaji melayani tamunya dengan cepat dan tanggap. Namun ada tamu yang menyatakan bahwa ada pramusaji yang kurang teliti dalam melayani, seperti pesanan yang sudah dipesan lama tidak dihidangkan. Selain itu, ada yang menyatakan pelayanan di *Cinnamon Poolside Restaurant* kurang ramah saat menghidangkan makanan di meja tamu dan pelayanan juga melakukan kesalahan yaitu pramusaji salah menaruh pesanan yang seharusnya bukan pesanan pada meja tersebut. Hal ini dapat dibuktikan 70% tamu yang di wawancarai tersebut mengeluh dengan kurang profesionalnya pelayanan pramusaji

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka pelanggan tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeater guest.* Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pramusaji (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy),* dan bukti fisik (*tangibles).*

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode survei. Populasi penelitian ini adalah tamu individu yang pernah makan dan minum di *Cinnamon Poolside Restaurant* Hotel D`oxville Padang sebanyak 621 orang yang diproyeksikan pada bulan Januari-Oktober 2016. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Jumlah sampel sebanyak 86 orang.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan atau didapat langsung dari responden dengan menyebarkan angket. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian dengan

memanfaatkan data yang telah ada seperti laporan yang sudah ada dalam perusahaan.

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan metode pengkategorian penilaian berdasarkan rerata skor dan persentase penilaian. Dengan persentase dan tingkat ketercapaian responden pada masing-masing indikator, dihitung dengan menggunakan rumus Sudjana (1991: 131) yaitu:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\,\%$$

Keterangan:
P = Persentase atau gambaran yang diperoleh
F = Frekwensi atau jumlah responden yang memilih
N = Jumlah sampel penelitian
100% = Bilangan tetap

Untuk memberikan frekuensi yang telah diperoleh digunakan rumus Dasrianto yang dikutip oleh Ramadhona (2010: 46) sebagai berikut:

$$M = \frac{\sum(f_i \,.\, x_i)}{\sum f_i}$$

Dimana: M = mean (nilai rata-rata) f_i = frekuensi jawaban
$\sum$ = menyatakan jumlah x_i = skor pilihan jawaban

Untuk menginterprestasikan data maka kelas tanggapan dibagi menjadi empat yaitu sangat baik, baik, cukup,dan kurang. Untuk menentukan interval nilai, menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Dasrianto yang dikutip oleh Ramadhona (2010: 46) yaitu:

$$P = \frac{rentang}{banyak\ kelas}$$

Keterangan: Rentang = skor tertinggi – skor terendah
Banyak kelas = jumlah kelas interval

$P = \frac{4-1}{4} = 0{,}75$

Maka nilai untuk interval terendah yaitu kurang adalah:
= skor terendah + *P*
= 1 + 0,75
= 1,75

Sehingga nilai untuk interval terendah adalah 1 sampai 1,75

Nilai untuk interval cukup = (1,75 + 0,01) sampai (1,75 + 0,75)
= 1,76 sampai 2,50
Nilai untuk interval baik = (2,50+ 0,01) sampai (2,50 + 0,75)
= 2,51 sampai 3,25
Nilai untuk interval sangat baik = (3,25+ 0,01) sampai (3,25 + 0,75)
= 3,26 sampai 4,00

Hasil perhitungan harga batas interval dan kategori pilihan dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1: Batas Interval dan Kategori Pilihan

No	Batas Interval	Kategori Pilihan
1	3,26 – 4,00	Sangat Baik
2	2,51 – 3,25	Baik
3	1,76 – 2,50	Cukup
4	1,00 – 1,75	Kurang

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Setelah dilakukan perhitungan, maka diperoleh kualitas pelayanan pramusaji di *Cinnamon Poolside Restaurant* Hotel D`oxville Padang seperti pada Tabel 2 di bawah ini **:**

Tabel 2. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang

n=86

Kategori	Batas Interval Rata-rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	3,26 – 4,00	7	8.14
Baik	**2,51 – 3,25**	49	**56.98**
Cukup	1,76 – 2,50	30	34.88
Kurang	1,00 – 1,75	0	0.00
		86	100%

Berdasarkan Tabel 2 di atas kualitas pelayanan pramusaji di Cinnamon Poolside Restaurant hotel D`oxville Padang sebanyak 56,98% responden menyatakan baik, dan sebanyak 34,88% responden menyatakan cukup.

a. Indikator *Tangibles* (Bukti Fisik)

Setelah dilakukan perhitungan, maka diperoleh kualitas pelayanan pramusaji di *Cinnamon Poolside Restaurant* ditinjau indikator *tangibles* (bukti fisik) yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Pramusaji Di *Cinnamon Poolside Restaurant* Hotel D`oxville Padang Ditinjau dari Indikator *Tangibles* (Bukti Fisik)

n=86

Kategori	Batas Interval Rata-rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	3,26 – 4,00	15	17.44
Baik	**2,51 – 3,25**	**50**	**58.14**
Cukup	1,76 – 2,50	19	22.09
Kurang	1,00 – 1,75	2	2.33
Total		86	100%

Berdasarkan Tabel 3 di atas persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan pramusaji Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang ditinjau dari indikator tangibles (bukti fisik) sebanyak 17,44% responden

menyatakan sangat baik, 58,14% responden menyatakan baik, 22,09% responden menyatakan cukup, dan 2,33% responden menyatakan kurang.

b. Indikator *Emphaty* (Empati)

Setelah dilakukan perhitungan, maka diperoleh kualitas pelayanan pramusaji di *Cinnamon Poolside Restaurant* ditinjau indikator *emphaty* (empati) yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Pramusaji Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator Emphaty (Empati)

n=86

Kategori	Batas Interval Rata-rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	3,26 – 4,00	8	9.30
Baik	**2,51 – 3,25**	47	**54.65**
Cukup	1,76 – 2,50	28	32.56
Kurang	1,00 – 1,75	3	3.49
Total		86	100%

Berdasarkan Tabel 4 di atas kualitas pelayanan pramusaji di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang ditinjau dari indikator emphaty (empati) sebanyak 9,30% responden menyatakan sangat baik, 54,65% responden menyatakan baik, 32,56% responden menyatakan cukup, dan 3,49% responden menyatakan kurang.

c. Indikator *Reliability* (Kehandalan)

Setelah dilakukan perhitungan, maka diperoleh kualitas pelayanna pramusaji di *Cinnamon Poolside Restaurant* ditinjau dari indikator *Reliability* (kehandalan) yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka

gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang Ditinjau Indikator Reliability (Kehandalan)

n=86

Kategori	Batas Interval Rata-rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	3,26 – 4,00	7	8.14
Baik	**2,51 – 3,25**	45	**52.33**
Cukup	1,76 – 2,50	29	33.72
Kurang	1,00 – 1,75	5	5.81
Total		86	100%

Berdasarkan Tabel 5 di atas kualitas pelayanan pramusaji di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang berdasarkan indikator reliability (kehandalan) sebanyak 8,14% responden menyatakan sangat baik, 52,33% responden menyatakan baik, 33,72% responden menyatakan cukup, dan 5,81% responden menyatakan kurang.

d. Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Setelah dilakukan perhitungan, maka diperoleh kualitas pelayanan pramusaji di *Cinnamon Poolside Restaurant* ditinjau indikator *responsiveness* (daya tanggap) yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 8 berikut ini:

Tabel 8: Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Cinnamon Poolside Restaurant Ditinjau dari Indikator Responsiveness (Daya Tanggap)

n=86

Kategori	Batas Interval Rata-rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	3,26 – 4,00	7	8.14
Baik	**2,51 – 3,25**	42	**48.84**
Cukup	1,76 – 2,50	29	33.72
Kurang	1,00 – 1,75	8	9.30
Total		86	100%

Berdasarkan Tabel 8 di atas kualitas pelayanan pramusaji di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang berdasarkan indikator Responsiveness (Daya Tanggap) sebanyak 8,14% responden menyatakan sangat baik, 48,84% responden menyatakan baik, 33,72% responden menyatakan cukup, dan 9,30% responden menyatakan kurang.

e. Indikator *Assurance* (Jaminan)

Setelah dilakukan perhitungan, maka diperoleh kualitas pelayanan pramusaji di *Cinnamon Poolside Restaurant* ditinjau indikator *assurance* (jaminan) yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 9 berikut ini:

Tabel 9. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayana Pramusaji Di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang Ditinjau dari Indikator Assurance (Jaminan)

n=86

Kategori	Batas Interval Rata-rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	3,26 – 4,00	4	4.65
Baik	**2,51 – 3,25**	57	**66.28**
Cukup	1,76 – 2,50	25	29.07
Kurang	1,00 – 1,75	0	0.00
Total		86	100%

Berdasarkan Tabel 9 di atas kualitas pelayanan pramusaji di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang sebanyak 4,65% responden menyatakan sangat baik, 66,28% responden menyatakan baik, 29,07% responden menyatakan cukup, dan 0,00% responden menyatakan kurang.

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisa kualitas pelayanan pramusaji di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang interpretasi kualitas pelayanan yang dijabarkan perindikator secara umum dapat dinyatakan bahwa, kualitas pelayanan pramusaji di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang menunjukkan interpretasi persentase penilaian tamu secara dominan tergolong baik sebesar 56,98% dari 86 orang responden, namun 34,88% responden menyatakan cukup.

Selanjutnya hal ini bisa kita lihat Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang belum memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan tamu yang datang. Walaupun sudah dikategorikan baik, pihak Hotel D`oxville harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar penilaian tamu yang datang makan dan minum di restoran dapat dikategorikan sangat baik. Sesuai dengan teori menurut Tjiptono (2008: 85) mengatakan:

> "Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*) (Parasuraman, et al.,1985). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan yang bersangkutan akan dinilai baik dan positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada

kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten."

Terlihat dari 5 indikator kualitas pelayaan sebagai berikut:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Kualitas pelayanan pramusaji di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang ditinjau dari indikator tangibles (bukti fisik) dominan dikategorikan baik dengan interpretasi persentase penilaian 58,14% dari 86 responden. Dalam hal ini bisa kita lihat Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville belum memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan pelanggan yang datang ditinjau dari indikator tangibles (bukti langsung). Fasilitas di restoran kurang terawat, kurang bersih dan kurang difungsikan dengan baik, layout restoran yang menyulitkan tamu untuk bergerak.

b. *Empathy* (Empati)

Kualitas pelayanan pramusaji di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang ditinjau dari indikator empathy (empati) dominan dikategorikan baik dengan interpretasi persentase penilaian 54,65% dari 86 orang responden. Dalam hal ini bisa kita lihat Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang belum memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan pelanggan yang datang ditinjau dari indikator empathy (empati).

c. *Reliability* (Kehandalan)

Kualitas pelayanan pramusaji di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang ditinjau dari indikator reliability (kehandalan) dominan menunjukkan kategori baik dengan interpretasi persentase penilaian responden 52,33% dari 86 orang responden. Dalam hal ini bisa kita lihat Cinnamon Poolside

Restaurant Hotel D`oxville Padang belum memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan pelanggan yang datang ditinjau dari indikator reliability (kehandalan).

d. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kualitas pelayanan pramusaji di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang ditinjau dari indikator responsiveness (daya tanggap) dominan dikategorikan cukup baik dengan interpretasi persentase penilaian 48,84% dari 86% orang responden. Dalam hal ini bisa kita lihat Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang belum memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan pelanggan yang datang ditinjau dari indikator responsiveness (daya tanggap).

e. *Assurance* (Jaminan)

Kualitas pelayanan pramusaji di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang ditinjau dari indikator assurance (jaminan) dominan dikategorikan baik dengan interpretasi persentase penilaian responden 66,28% dari 86 responden. Dalam hal ini bisa kita lihat Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang belum memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan pelanggan yang datang ditinjau dari indikator assurance (jaminan).

E. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Secara keseluruhan kualitas pelayanan pramusaji di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang 56,98% menyatakan kategori baik, dan 34,88% menyatakan kategori cukup baik. Sehingga apa yang ditemui pada saat

prapenelitian tidak semuanya sama, namun jika ditinjau tentang kualitas pelayanan baik saja tidak cukup, pelayanan harus sempurna mengingat bahwa hotel sebagai maskot yang mengandalkan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal (prima) bagi konsumennya.

2. Saran

Kepada pihak Hotel D`oxville Padang perlu adanya perhatian terhadap penerapan kualitas pelayanan karyawan pramusaji serta mengadakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara pelatiahn motivasi, pelatihan ESQ (*emotional spirtual quotient)* dan pengetahuan teknis.

Kepada peneliti lainnya diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut dan sebaiknya diungkapkan variabel-variabel lain yang relevan dengan penelitian ini seperti: ekspektasi dan persepsi, harga, fasilitas, keputusan pembelian, faktor psikologi pramusaji, kepuasan tamu, penilaian kinerja dan loyalitas erhadap pelayanan di *Cinnamon Poolside Restaurant* Hotel D`oxville Padang.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Waryono S.Pd.,MM.Par dan Pembimbing II Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM

Daftar Pustaka

Gasperz, Vincent. (2002). *Pedoman Implementasi Program Sigma.* Jakarta: Gramedia

Marsum WA. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. *Edisi IV*. Yogyakarta: Andi

Peraturan Menteri Pariwisata Dan Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Hotel.

Ramadhona, Dwi. (2010). *Persepsi Mahasiswa Tentang Busana Kuliah Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Konsentrasi Tata Busana Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.*

Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran* Edisi 3. Yogyakarta. Andi

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi