

**PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN DAN KERAMAH-
TAMAHAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
HOTEL GUNAWANGSA MANYAR SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

CATHARINA ROSITA WULANDARI

14110010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2018

**PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN DAN KERAMAH-
TAMAHAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
HOTEL GUNAWANGSA MANYAR SURABAYA**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Prasyarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

CATHARINA ROSITA WULANDARI

14110010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2018

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Catharina Rosita Wulandari

NPM : 14110010

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Judul Skripsi : Pengaruh Kecepatan Pelayanan dan Keramah-tamahan Karyawan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya.

Pembimbing, Tanggal, X>
- CF(- :.a0

Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M

Mengetahui :

Ketua Program Studi Manajemen

Tanggal, ..?..?..(J...?..?9.



Lili Indrawati, S.E., M.M



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh **Catharina Rosita Wulandari** dengan NPM 14110010

Telah diuji pada tanggal 20 - JULI - 2018

Dinyatakan **LULUS** oleh :

Ketua Tim Penguji :



Drs. Ec. Bruno Hami, M.M

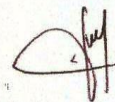
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Triyoponda, W.S.P., S.E., M.M

Ketua Program Studi,



Lilik Indrawati, S.E., M.M

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN DAN KERAMAH-TAMAHAN
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL
GUNAWANGSA MANYAR SURABAYA

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Program Studi Manajemen Perhotelan

Pada hari JUM'AT Tanggal 11 - JULI - 2018

Disusun oleh :

Nama : Catharina Rosita Wulandari

NPM : 14110010

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Tim Penguji :

Nama

1. Drs. Ee. Bruno Hami M.M, (Ketua)

2. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M (Pembimbing)

3. Thyopoida W.S.P, S.E., M.M (Penguji) (le.)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Catharina Rosita Wulandari

Fakultas / Prodi: Ekonomi / Manajemen Perhotelan

Alamat asli : Dsn. Bendungan, Ds. Kedungrejo, RT/RW 04/05, Tanjunganom,
Nganjuk.

Judul Skripsi : Pengaruh Kecepatan Pelayanan dan Keramah-tamahan Karyawan
Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Gunawangsa Manyar
Surabaya.

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper* atau bentuk lainnya yang dipublikasikan secara umum. Skripsi ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan oranglain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Katolik Darma Cendika.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dan dengan penuh tanggungjawab dan integritas.

Surabaya, Juli 2018

Hormat Saya,



Catharina Rosita W.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : “Pengaruh Kecepatan Pelayanan dan Keramah-tamahan Karyawan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya”. Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi (S.E) program Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika sekaligus selaku dosen pembimbing yang telah bersedia mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Ibu Thyopoida W.S.P., S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
3. Ibu Lilik Indrawati S.E., M.M selaku Ketua Kaprodi Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah banyak memberikan pengetahuan dan pengajaran selama saya menjadi mahasiswa di Universitas Katolik Darma Cendika.

5. Bapak dan Ibu staff karyawan Universitas Katolik Darma Cendika yang telah membantu saya selama menjadi mahasiswa di Universitas Katolik Darma Cendika.
6. Bapak Agus Marsudi selaku pimpinan Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Achmad Fatoni selaku HRD Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya yang telah banyak membantu penulis dari awal penelitian hingga selesai.
8. Rekan-rekan Housekeeping Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya yang telah banyak membantu penulis dalam penelitian ini.
9. Ayah dan Ibu atas jasa-jasanya, kesabaran, doa dan tidak pernah lelah dalam mendidik dan memberikan cinta yang tulus dan ikhlas kepada penulis dari kecil hingga saat ini.
10. Saudara-saudari tercinta yang telah banyak memberikan dorongan, semangat, kasih sayang dan bantuan demi lancarnya penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman angkatan 2014 atas kebersamaan dan bantuan yang berarti bagi penulis.
12. Yanuar Fitri Susanti dan Amrina Ayu teman yang menjadi keluarga pelengkap sekaligus telah banyak memberikan semangat dan masukan bagi penulis.
13. Antonius Dedy dan Y.V Carlos Olan W yang telah banyak mendukung, memberikan masukan dari awal CSR sampai sekarang sekaligus menjadi tim hore yang senantiasa memberikan keceriaan.

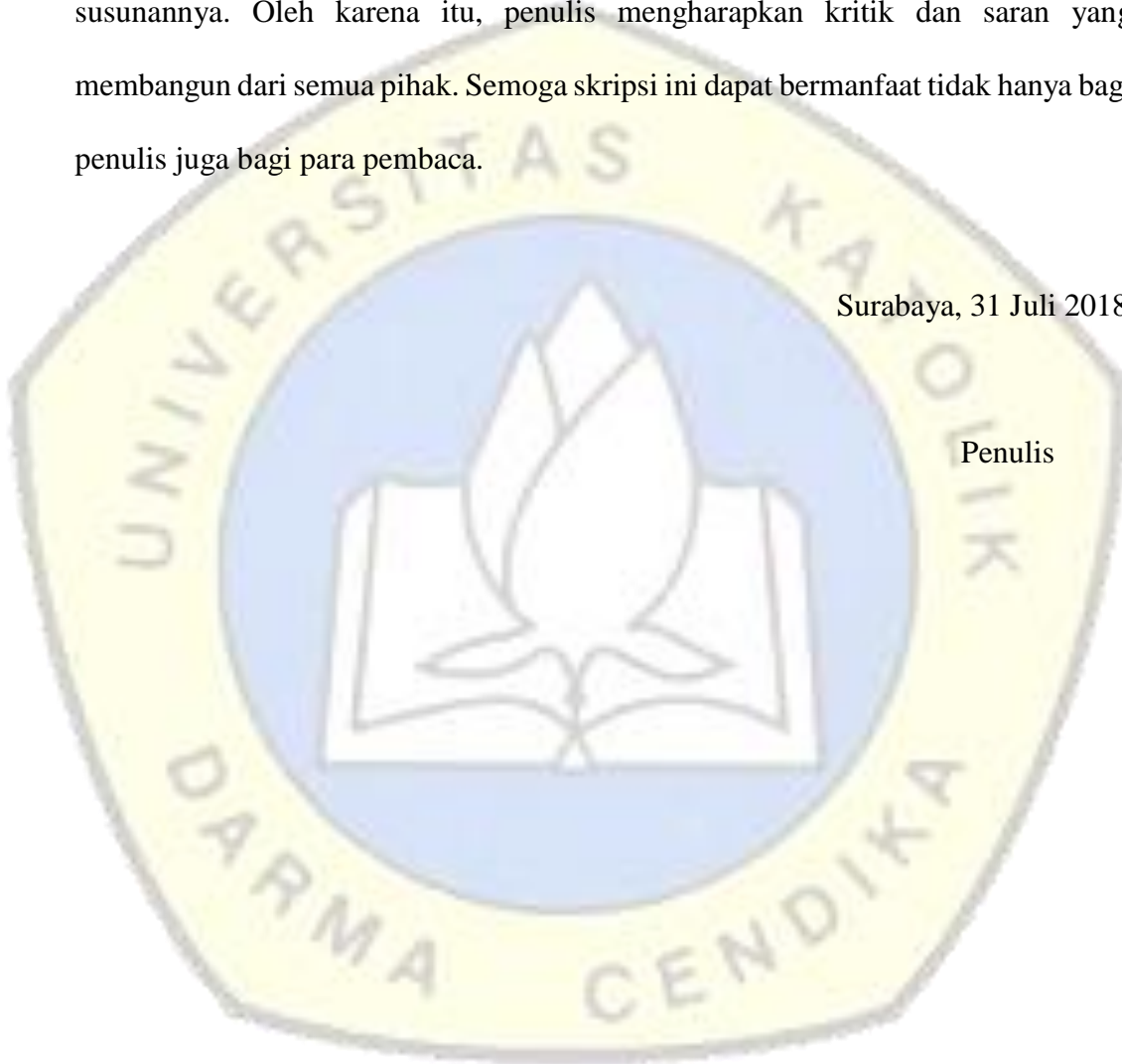
14. Adik dampungku, Kiki Febriano yang telah memberikan banyak inspirasi bagi penulis.

15. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Surabaya, 31 Juli 2018

Penulis



ABSTRAK

Oleh:

Catharina Rosita Wulandari

Bisnis perhotelan saat ini tengah berkembang pesat seiring dengan pertumbuhan pariwisata, karena pariwisata erat hubungannya dengan akomodasi. Setiap orang yang pergi untuk sekedar transit atau menginap di suatu hotel umumnya ingin dilayani dengan cepat karena kesibukan masing-masing sehingga mereka tidak ingin menunggu terlalu lama dan juga rasa ingin dipuji, dihargai, serta diperhatikan sebagai kebutuhan *intangibile* dari setiap orang. Penelitian ini dilakukan di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya, dengan mengambil sampel 100 responden. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecepatan pelayanan dan keramah-tamahan terhadap kepuasan tamu. Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan pengujian hipotesis untuk melihat pengaruhnya. Pada variabel kecepatan pelayanan diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,210 > 1,984$) maka kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu menginap dan keramah-tamahan karyawan diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,253 > 1,984$) maka keramah-tamahan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu menginap.

Kata Kunci : *kecepatan pelayanan, keramah-tamahan, kepuasan tamu*

ABSTRACT

By:

Catharina Rosita Wulandari

The hospitality business is currently growing rapidly in line with the growth of tourism, as tourism is closely related to accommodation. Everyone who goes just to transit or stay in a hotel generally wants to be served quickly because of their busy life so that they do not want to wait too long and also want to be praised, appreciated, and cared for as an intangible need of everyone. This research was conducted at Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya, taking a sample of 100 respondents. The purpose of this study is to determine the effect of speed service and hospitality to guest satisfaction. In this research, validity test, reliability test, and hypothesis test are used to see the effect. At the service speed variable obtained $t_{count} > t_{table}$ ($5,210 > 1,984$) hence speed of service has a significant effect on guest satisfaction of stay and hospitality of employees obtained $t_{count} > t_{table}$ ($3,253 > 1,984$) hence hospitality has a significant effect on guest satisfaction stay.

Keywords : speed of service, hospitality, guest satisfaction.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	6

2.1.1 Hotel	6
2.1.1.1 Pengertian Hotel	6
2.1.1.2 Klasifikasi Hotel	7
2.1.1.3 Departemen di dalam Hotel	11
2.1.2 Jasa	13
2.1.2.1 Pengertian Jasa	13
2.1.2.2 Karakteristik Jasa	14
2.1.3 Kecepatan Pelayanan	15
2.1.3.1 Pengertian Kecepatan Pelayanan	15
2.1.3.2 Unsur Kualitas Kecepatan Pelayanan	16
2.1.3.3 Indikator Kecepatan Pelayanan	17
2.1.4 Keramah-tamahan Karyawan	17
2.1.4.1 Pengertian Keramah-tamahan Karyawan	17
2.1.4.2 Sikap dan Perilaku dalam Keramah-tamahan Karyawan	18
2.1.4.3 Indikator Keramah-tamahan Karyawan	19
2.1.5 Kepuasan Tamu	20
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Tamu	20
2.1.5.2 Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan tamu	21
2.1.5.3 Pengukuran Kepuasan Tamu	22
2.1.5.4 Manfaat Kepuasan Tamu	24
2.1.6 Pengaruh Antara Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen	24

2.1.6.1 Pengaruh Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu	24
2.1.6.2 Pengaruh Keramah-tamahan Karyawan terhadap Kepuasan Tamu	25
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.2.1 Penelitian Terdahulu 1	26
2.2.2 Penelitian Terdahulu 2	27
2.3 Rerangka Pemikiran	28
2.4 Kerangka Konseptual	31
2.5 Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Obyek Penelitian	32
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	32
3.2.1 Pendekatan Penelitian	32
3.2.2 Sumber Data	33
3.3 Variabel Penelitian	33
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	34
3.4.1 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	34
3.5 Populasi dan Sampel	36
3.5.1 Populasi	36
3.5.2 Sampel	37
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	38
3.6.1 Metode Penelitian	38

3.6.2 Teknik Analisis Data	38
3.6.2.1 Uji Validitas	39
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	40
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik	41
3.6.2.3.1 Uji Normalitas	41
3.6.2.3.2 Uji Multikolinearitas	42
3.6.2.3.3 Uji Heterokedastisitas	42
3.6.3 Uji Regresi Linear Berganda	43
3.6.4 Koefisien Determinasi (R^2)	44
3.6.5 Pengujian Hipotesis	45
3.6.5.1 Uji t	45
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	47
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	48
4.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab	49
4.2 Durasi Penyebaran Kuesioner	62
4.3 Pembahasan dan Analisis Data	62
4.3.1 Uji Validitas	63
4.3.2 Uji Reliabilitas	64
4.3.3 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	65

4.3.3.1 Variabel Kecepatan Pelayanan (X1)	65
4.3.3.2 Variabel Keramah-tamahan Karyawan (X2)	66
4.3.3.3 Variabel Kepuasan Tamu (Y)	66
4.3.4 Uji Asumsi Klasik	67
4.3.4.1 Uji Normalitas	67
4.3.4.2 Uji Multikolinearitas	69
4.3.4.3 Uji Heterokedastisitas	70
4.3.5 Uji Regresi Linear Berganda	71
4.3.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	73
4.3.7 Pengujian Hipotesis	73
4.3.7.1 Uji t	73
4.4 Pembahasan	76
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Klasifikasi Hotel Tahun 2016	1
Tabel 3.1 Skala Likert	39
Tabel 3.2 Kategori Koefisien Korelasi	45
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas untuk Semua Variabel	63
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.3 Variabel Kecepatan Pelayanan	65
Tabel 4.4 Variabel Keramah-tamahan Karyawan	66
Tabel 4.5 Variabel Kepuasan Tamu	66
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.8 Nilai Koefisien Regresi Berganda	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	73
Tabel 4.10 Hasil Uji t	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 2.2 Rerangka Konseptual	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya	48
Gambar 4.2 Uji Normalitas	68
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas	70
Gambar 4.4 Kurva Uji t_{X1} Terhadap Y	75
Gambar 4.5 Kurva Uji t Terhadap Y	75

