

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA
DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*
TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI ASTON SIMATUPANG**

**Diajukan sebagai salah satu Persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan**



Disusun oleh :

ABU HANIFAH

NIM : 19070056

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Departemen *Front Office*
Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Aston Simatupang"
Penulis : Abu Hanifah
NIM : 19070056
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Selasa, 12 Juli 2022.

Disahkan oleh :

Ketua Penguji,



Fristi Bellia Annishia, S.KM., S.Pd., M.M.

NIP 198809082022032008

Penguji 1



Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M.

NIP 198605092019032011

Penguji 2



Rr. Christiana Mayang A Stj, S.Pd.,
M.Pd.

NIP 199408082022032020

Mengetahui,

Ketua Jurusan



Anindita Budi Astuti, S.E., M.M.

NIP 198103052008122001

Contoh Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir Spasi 1

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Departemen *Front Office*
Terhadap Kepuasan Tamu di Aston Simatupang
Penulis : Abu Hanifah
NIM : 19070056
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di Jakarta, 5 Juli 2023

Pembimbing 1



Lu'luwatin Rosdiana Aprilia,
S.Pd., M.M.Par
NIP.199104252022032012

Pembimbing 2



Rr. Christiana Mayang Anggraeni, Stj,
S.Pd., M.Pd.
NIP.1994088082022032020

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Swatono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par
NIP.198804112020121008

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Abu Hanifah
NIM : 19070056
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2019

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non - Exclusive Royalty - Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Departemen *Front Office* Terhadap Kepuasan Tamu di Aston Simatupang”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 04 Juli 2023

Yang menyatakan,



Abu Hanifah
NIM. 19070056

**PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS
PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abu Hanifah
NIM : 19070056
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (Konsentrasi ...)
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2022/2023

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Departemen *Front Office* Terhadap Kepuasan Tamu di Aston Simatupang." adalah **original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.**

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 04 Juli 2023

Yang menyatakan,



Abu Hanifah

NIM: 19070056

ABSTRAK

This study aims to determine the effect of service quality on the Front Office department on guest satisfaction at the Aston Simatupang hotel located in South Jakarta. In this study using questionnaires and documentation, namely on primary and secondary data. Questionnaires were distributed to 101 people who stayed and visited the Aston Simatupang Hotel. In simple linear regression analysis, analysis of the coefficient of determination, and the significance test of the partial effect were used to analyze the data

In this study, the results of the regression analysis were obtained from the equation $y = 0.670 + 0.149x$, in this equation it can be interpreted that if there is no service quality, guest satisfaction is worth 0.670, whereas at each increase in service quality by 1%, then guest satisfaction will also increase of 0.149. For the analysis of the coefficient of determination, it is obtained at 37.2% which can be interpreted as the influence of the service quality variable on guest satisfaction which is 37.2% and the rest is influenced by other causes which were not examined in this study. In the results of the partial effect significance test, it was obtained that t count was 7.84210, this figure was greater than t table with a significance of 5% and $df = N$, which was 1.66008. If t count ($7.84210 > 1.66008$) t table then it can be said that H_0 is not accepted, based on these results it can be concluded that the service quality of the Front Office department affects guest satisfaction.

Keywords: Service Quality of the Front Office Department and Guest Satisfaction

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap departemen *Front Office* terhadap kepuasan tamu di hotel aston simatupang yang berlokasi di Jakarta Selatan Pada penelitian ini menggunakan kuesioner dan dokumentasi yaitu pada data primer dan sekunder. Kuesioner dibagikan kepada 101 orang yang menginap dan berkunjung di Hotel Aston Simatupang. Pada analisis uji Normalitas, regresi linear sederhana, analisis koefisien korelasi dan koefisien determinasi, dan uji signifikansi pengaruh parsial digunakan untuk menganalisis data

Pada penelitian ini hasil analisis regresi diperoleh dari persamaan $y = 0,670 + 0,149x$ pada persamaan tersebut bisa diartikan bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan maka kepuasan tamu bernilai sebesar 0,670, sedangkan pada setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1%, maka kepuasan tamu juga akan semakin meningkat sebesar 0,149. Guna analisis pada koefisien determinasi diperoleh sebesar 37,2% bisa di artikan pada pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu bernilai sebesar 37,2% dan sisanya dipengaruhi oleh seba-sebab lainnya yang tidak di teliti dalam penelitian ini. Pada hasil uji signifikansi pengaruh parsial yang didapat t hitung sebesar 7,84210 pada angka tersebut lebih besar daripada t tabel dengan signifikansi 5% dan $df=N$ yaitu 1,66008. Jika t hitung ($7,84210 > 1,66008$) t tabel maka bisa dikatakan H_0 tidak diterima, berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan departemen *Front Office* berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan Departemen Front Office dan Kepuasan Tamu*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat Menyusun Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Departemen *Front Office* Terhadap Kepuasan Tamu di Aston Simatupang” menyelesaikan dengan baik.

Tujuan penulisan tugas akhir untuk memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan Pendidikan D4 Terapan Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif. Pada penyusunan Tugas Akhir ini tentu saja penulis menerima banyak bantuan berupa saran, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini, khususnya kepada :

1. Dr. Tipri Rose Kartika, MM. selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Dr. Benget Simamora, MM., selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Anindita Budi Astuti, S.E., M.M., selaku Kepala Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Media Kreatif
4. Maria Ulfah Catur Afrini., S.Pd., M.M, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Media Kreatif
5. Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par., selaku Kepala Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Negeri Media Kreatif.
6. Lu’luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par., selaku Dosen Pembimbing

1 yang telah sabar dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

7. Rr. Christiana Mayang Anggraeni, Stj, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah sabar dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
8. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif, yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh kependidikan disini.
9. Orang tua dan saudara, yang telah mendukung secara materi dan non materi dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
10. Aisyiah Yangtze, selaku *support system* yang telah mendukung dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
11. Rekan-rekan Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Negeri Media Kreatif.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk tugas akhir ini.

Jakarta, 07 Maret 2023

Penulis



Abu Hanifah

NIM. 19070056

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGHANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II	7
LANDASAN TEORI.....	7
A. Kajian Teori.....	7
1. Definisi Perhotelan	7
2. Definisi Kualitas Pelayanan.....	7
3. <i>Front Office Departement</i>	8
4. Kepuasan Tamu.....	9
B. Hasil Penelitian Relevan	11
C. Kerangka Berpikir	12
D. Hipotesis	12
BAB III.....	14
METODE PENELITIAN	14
A. Jenis Penelitian	14
B. Tempat dan Waktu Penelitian	14
C. Populasi dan Sampel Penelitian	14

D. Definisi Operasional Variabel	16
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	17
F. Validitas dan Realibilitas Instrumen	19
G. Teknik Analisis Data	22
BAB IV	24
HASIL KAJIAN DAN PEMBAHASAN	24
A. Penyajian Data	24
1. Karakteristik Responden	24
B. Hasil Penelitian	27
1. Kualitas pelayanan department <i>Front Office</i> pada Hotel Aston Simatupang.....	27
2. Kepuasan Tamu di Aston Simatupang.....	32
3. Analisis Data Pengaruh Kualitas Pelayanan Departemen <i>Front Office</i> Terhadap Kepuasan Tamu di Aston Simatupang	35
C. Pembahasan Hasil Penelitian	41
BAB V.....	46
KESIMPULAN DAN SARAN	46
A. Simpulan	46
1. Bagaimana Gambaran Kualitas Pelayanan departemen <i>Front Office</i> di Hotel Aston Simatupang.....	46
2. Bagaimana Gambaran Kepuasan Tamu di Hotel Aston Simatupang	46
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan departemen <i>Front Office</i> terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Aston Simatupang.....	47
B. Implikasi.....	47
C. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keluhan di Hotel Aston Simatupang pada Travel Agent.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Populasi Jumlah Tamu	15
Tabel 3. 2 Definisi Variabel	16
Tabel 3. 3 Alternatif Jawaban Skala Likert	18
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel	20
Tabel 3. 5 Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas Pelayanan	21
Tabel 3. 6 Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Tamu	21
Tabel 4. 1 Data Umum Responden Menurut Jenis Kelamin	24
Tabel 4. 2 Data Umum Responden Mneurut Usia	25
Tabel 4. 3 Data Umum Responden Menurut Pekerjaan	25
Tabel 4. 4 Data Umum Responden Mneurut Daerah Asal	26
Tabel 4. 5 Intreprestasi Hasil	27
Tabel 4. 6 Rata-Rata Tanggapan Responden.....	28
Tabel 4. 7 Analisis Hasil Statistik Deskriptif.....	31
Tabel 4. 8 Intrepertasi Hasil.....	32
Tabel 4. 9 Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden	33
Tabel 4. 10 Analisis Hasil Deskriptif	34
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas.....	36
Tabel 4. 12 Analisis Regresi Sederhana	37
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Korelasi	38
Tabel 4. 14 Koefisien Determinasi	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Histogram Kualitas Pelayanan.....	31
Gambar 4. 2 Histogram Kepuasan Tamu.....	35
Gambar 4. 3Histogram Uji Normalitas.....	38