

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BANQUET TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI HOTEL VERTU HARMONI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana
Terapan



Disusun oleh

RAIHAN RAMADITYA P

NIM: 21700047

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF JAKARTA

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BANQUET TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI HOTEL VERTU HARMONI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana
Terapan



Disusun oleh

RAIHAN RAMADITYA P

NIM: 21700047

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF JAKARTA

2025

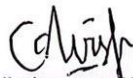
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Banquet Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Vertu
Penulis : Raihan Ramaditya Putra
NIM : 21700047
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 Kamis, tanggal 24 Juli 2025.

Disahkan oleh:
Ketua Penguji,



Carissa Dwilanisusantya, S.K.M., M.Si
NIP.199003062020122013

Anggota 1



Lina Mufidah.,M.Pd.
NIP.198908182024062001

Anggota 2



Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M
NIP. 198809082022032008

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata



Mariah Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M.
NIP. 198605092019032011

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Banquet Terhadap Kepuasan
Tamu di hotel Vertu

Penulis : Raihan Ramaditya Putra

NIM :21700047

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di Jakarta 7 Juli 2025

Pembimbing 1



Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M
NIP: 198809082022032008

Pembimbing 2



Christiana Mayang Anggraeni Stj. S.Pd., M.Pd.
NIP: 199408082022032020

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M
NIP : 198809082022032008

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raihan Ramaditya Putra
NIM : 21700047
Program Studi : Pariwisata
Jurusan : PENGELOLAAN PERHOTELAN
Tahun Akademik : 2024-2025

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:
Pengaruh Kualitas Pelayanan Banquet Terhadap Kepuasan Tamu Di
Hotel Vertu
**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, 08-Juli-2025 Yang menyatakan,

M.
Ta

Raihan Ramaditya Putra
NIM: 21700047

HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raihan Ramaditya Putra
NIM : 21700047
Program Studi : Pariwisata
Jurusan : PENGELOLAAN PERHOTELAN
Tahun Akademik : 2024-2025

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:
Pengaruh Kualitas Pelayanan Banquet Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Vertu beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 08-Juli-2025

Yang menandatangani,


M
7
MELENGKAP
TEMPER
SAMX401115915

Raihan Ramaditya Putra
NIM: 21700047

The Impact of Banquet Service Quality on Vertu Harmoni Hotel Guests

Satisfaction

ABSTRACT

Tourism is an important component for Indonesia's economic growth. Both foreign and domestic tourists are attracted to Indonesia because of its biodiversity, culture, and natural beauty. In this case, the hospitality sector plays a role as one of the main components in supporting the success of the tourism industry, especially in providing comfortable and quality accommodation facilities for tourists. The method used in this study is a descriptive analysis method. According to (Sugiyono, 2021) Descriptive statistics are used to analyze data by describing or depicting the data that has been collected as it is. Based on the descriptive test, the service quality variable obtained the highest average mean compared to other variables, which shows that respondents were satisfied with the quality of service at the Vertu Hotel banquet. Although there was a lot of variation in respondents), the overall score illustrates that the quality of the Vertu Hotel banquet service has supported guest satisfaction. This satisfaction is shown through the conformity of expectations, the desire to use the service again. It can be concluded that the quality of banquet service which consists of five dimensions, namely reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness, has a significant effect on guest satisfaction at the Vertu Hotel. The empathy and responsiveness dimensions are the most dominant indicators that shape guests' positive perceptions of service. The high level of guest satisfaction is reflected in their desire to return to use the banquet service and their willingness to recommend it.

Keywords : Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, And ResponsivenessThe

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BANQUET TERHADAP

KEPUASAN TAMU DI HOTEL VERTU HARMONI

ABSTRAK

Pariwisata merupakan salah satu komponen penting bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia. Baik wisatawan luar negeri maupun dalam negeri tertarik ke Indonesia karena keanekaragaman hayati, budaya, dan keindahan alamnya.. Dalam hal ini, sektor perhotelan berperan sebagai salah satu komponen utama dalam mendukung keberhasilan industri pariwisata, khususnya dalam menyediakan sarana akomodasi yang nyaman dan berkualitas bagi para wisatawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2021) Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya. Berdasarkan uji deskriptif, bahwa variabel kualitas pelayananan memperoleh rata-rata mean tertinggi dibandingkan dengan variabel lain, yang menunjukkan bahwa responden merasa puas atas kualitas pelayanan di banquet hotel Vertu. Meskipun terdapat banyak variasi dalam responden), keseluruhan skor menggambarkan bahwa kualitas pelayanan banquet hotel Vertu sudah mendukung kepuasan tamu. Kepuasan tersebut ditunjukkan melalui kesesuaian harapan, keinginan untuk menggunakan layanan kembali..dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan banquet yang terdiri dari lima *dimensi* , yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*, berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Vertu . Dimensi *empathy* dan *responsiveness* merupakan indikator paling dominan yang membentuk persepsi positif tamu terhadap pelayanan. Tingginya tingkat kepuasan tamu tercermin dari keinginan mereka untuk kembali menggunakan layanan banquet serta bersedia merekomendasikannya

Kata Kunci: Reliability, Assurance, Tangible, Empathy Dan Responsiveness

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Banquet terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Vertu ”** dengan baik dan tepat waktu..

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M., Selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si., Selaku Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Media Kreatif.
3. Mariah Ulfah Catur Afriasih, S.Pd, M.M., Selaku Ketua Jurusan Pariwisata
4. Swastono Putro Pirastyo, S.Par, M.Par., Selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata.
5. Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M., Selaku Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan. Sekaligus Dosen Pembimbing Pertama.
6. Rr. Christiana Mayang Anggraeni Stj, S.Pd., M.Pd., Selaku Dosen Pembimbing Kedua
7. Seluruh dosen pengajar, khususnya pada Prodi Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti pendidikan di Politeknik Negeri Media Kreatif ini.
8. Kepada Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dalam penelitian skripsi ini.
9. Keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.

10. Teman-teman, yang telah memberikan dukungan moral dan membantu dalam menyelesaikan berbagai kendala selama penelitian ini.

11. Semua pihak yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap bahwa proposal ini dapat memberikan kontribusi positif, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pariwisata maupun dari pihak banquet di Hotel Vertu Harmoni Jakarta dalam mengembangkan kualitas pelayanan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perhotelan.

Jakarta, Maret 2025



Penulis

(Raihan Ramaditya Putra)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
Daftar Gambar	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang	1
B. Identifikasi masalah	6
C. Batasan masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian	6

F. Manfaat penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Kajian Teori	8
1. Kualitas Pelayanan	8
2. Manfaat Kualitas pelayanan.....	9
3. Indikator Kualitas Pelayanan	9
4. Definisi Kepuasan	10
5. Jenis Jenis Kepuasan Pelanggan.....	11
6. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	11
7. Indikator Kepuasan.....	12
B. Penelitian Terdahulu	13
C. Kerangka Berpikir.....	16
D. Hipotesis Pelayanan	16
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Jenis Atau Desain Penelitian.....	18
1. Jenis Data.....	18
2. Sumber Data	18
B. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	18
C. Populasi Dan Sampel Penelitian	18
1. Populasi.....	18
2. Sampel	19
D. Definisi Operasional Variabel.....	20
E. Teknik Instrument pengumpulan data.....	21
F. Validitas Dan reliabilitas	24
1. Uji Validitas.....	24

2. Uji Reliabilitas	27
G. Teknik Analisis Data.....	28
1. Uji Statistik Deskriptif.....	29
2. Uji rank spearman	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
A. HASIL PENELITIAN.....	33
1. Karakteristik responden.....	33
2. Analisis Deskriptif	35
d. Kategori Variabel Kepuasan tamu (Y)	57
3. Deskripsi Hasil Penelitian.....	58
4. Uji Asumsi Klasik.....	65
A. Pembahasan Hasil Penelitian	68
1. Kualitas pelayanan	68
2. Kepuasan tamu.....	71
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu.....	73
B. Keterbatasan Penelitian	75
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Implikasi	78
1. Implikasi Teoritis	78
2. Implikasi Praktis	79
C. Saran	79
1. Bagi Pihak Manajemen Hotel Vertu Harmoni:	79
2. Bagi Peneliti Selanjutnya:	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82

LAMPIRAN	84
----------------	----

Daftar Gambar

Gambar 1 Google Review Negatif Tentang Pelayanan Yang Kurang Cepat.....	4
Gambar 2 Komentar Negatif karna terdapat baut di dalam makanan.....	4
Gambar 3 Komentar Negatif Peralatan Makan Rusak	5
Gambar 4 Histogram Kualitas Pelayanan	60
Gambar 5 Histogram Kepuasan Tamu.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2 Kerangka Berpikir.....	16
Tabel 3 Jumlah Populasi.....	19
Tabel 4 Variabel Dependent Dan Independent.....	21
Tabel 5 Kategori.....	22
Tabel 6 Pengukuran Skala Likert	22
Tabel 7 Validitas Variabel X.....	25
Tabel 8 Validitas Variabel Y.....	26
Tabel 9 Reliabilitas Variabel X dan Y	28
Tabel 10 Kategori Interval Variabel X.....	30
Tabel 11 Kategori Interval Variabel Y	31
Tabel 12 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	32
Tabel 13 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 14 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 15 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel 16 Pelayanan Yang Diberikan Sesuai Dengan Yang Di Janjikan.....	35
Tabel 17 Staff mampu menyelesaikan pelayanan secara tepat waktu	36
Tabel 18 Pelayanan Yang Diberikan Secara Konsisten	37
Tabel 19 Permasalahan yang ditangani dengan cepat dan tepat	37
Tabel 20 Staff Memiliki pengetahuan dalam memberikan pelayanan.....	38
Tabel 21 Saya Merasa aman Saat menerima pelayanan.....	39
Tabel 22 Staff Mampu memberikan jaminan pelayanan yang baik	39
Tabel 23 Staf memiliki kepercayaan diri saat melayani.....	40
Tabel 24 Fasilitas Fisik Bersih dan rapi	41
Tabel 25 Peralatan Tersedia Dan Dalam Kondisi baik	41
Tabel 26 Penampilan Staff Terlihat Profesional	42
Tabel 27 Area Pelayanan tertata dengan baik.....	42
Tabel 28 Staff Memahami Kebutuhan Tamu	43
Tabel 29 Staff Menunjukkan Kepedulian Terhadap Tamu	44
Tabel 30 Staf memberikan perhatian secara personal	44

Tabel 31 Tamu diperlakukan secara sopan dan ramah.....	45
Tabel 32 Staf cepat menanggapi permintaan.....	45
Tabel 33 Pelayanan diberikan tanpa harus menunggu lama	46
Tabel 34 Staff tanggap terhadap keluhan atau masukan	47
Tabel 35 Staf bersedia membantu kapan pun dibutuhkan	47
Tabel 36 Kategori variabel kualitas pelayanan.....	48
Tabel 37 Layanan yang diterima sesuai harapan saya.....	49
Tabel 38 saya puas terhadap kualitas pelayanan yang diterima	50
Tabel 39 Pelayanan sesuai ekspektasi saya	50
Tabel 40 Saya tidak merasa kecewa setelah menerima layanan	51
Tabel 41 Saya ingin kembali mengunjungi tempat ini dimasa depan	52
Tabel 42 Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan yang sama.....	52
Tabel 43 Saya memiliki pengalaman yang ingin saya ulangi	53
Tabel 44 Saya menjadikan tempat ini sebagai pilihan utama untuk kunjungan berikutnya	54
Tabel 45 Saya bersedia merekomendasikan tempat ini kepada orang lain	54
Tabel 46 Saya percaya bahwa orang lain juga akan merasa puas seperti saya.....	55
Tabel 47 Saya akan menceritakan pengalaman positif ini kepada teman/keluarga	56
Tabel 48 Tempat ini layak untuk direkomendasikan	56
Tabel 49 Kategori variabel kepuasan tamu	57
Tabel 50 Rangkuman Hasil Statistik deskriptif	59
Tabel 51 Distribusi Frekuensi	60
Tabel 52 Rangkuman Hasil Statistik Deskriptif	62
Tabel 53 Distribusi Frekuensi	63
Tabel 54 Uji Normalitas	66
Tabel 55 Uji Rank Spearman	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Diri	84
Lampiran 2 Salinan Lembar Bimbingan TA	85
Lampiran 3 Dokumentasi Seminar Proposal TA	86
Lampiran 4 Bukti Izin Penelitian	87
Lampiran 5 Bukti Respon Kusioner	88
Lampiran 6 Bukti Pelaksanaan Bimbingan	89
Lampiran 7 Sertifikat OJT	90
Lampiran 8 Tabulasi Data Kusioner	91
Lampiran 9 Hasil Olah Data Spss.....	96