

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGE* DALAM  
MENCAPAI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL  
ARYADUTA PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Andreas Kennes Jonathan  
NPM : 061940610302**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGE* DALAM  
MENCAPAI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL  
ARYADUTA PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Andreas Kennes Jonathan  
NPM : 061940610302**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

**Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si  
NIP 197301312001121002**

**Palembang, Agustus 2023  
Pembimbing II,**

**Fetty Maretha, S.E., M.M  
NIP 198203242008012009**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA  
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi  
Usaha Perjalanan Wisata,**

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si  
NIP 198602262015042003**



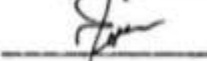
## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Andreas Kennes Jonathan  
NPM : 061940610302  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan *Food and Beverage*  
dalam Mencapai Tingkat Kepuasan Pelanggan  
pada Hotel Aryaduta Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
dan Diayatakan LULUS

Pada Hari : Selasa  
Tanggal: 23 Agustus 2023

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA</u>		<u>23-08-2023</u>
2.	<u>Alditia Detmuliati, S.ST.Par., M.Par</u>		<u>23-08-2023</u>
3.	<u>Ummasyroh, S.E., M.Ed.M</u>		<u>23-08-2023</u>

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andreas Kennes Jonathan  
NIM : 061940610302  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan *Food and Beverage* dalam Mencapai Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Hotel Aryaduta Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, 23 Agustus 2023

**Penulis**



**Andreas Kennes Jonathan**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Kalo orang bisa, saya berusaha untuk mencapai  
kata BISA”*

**(Andreas Kennes Jonathan)**

*Men of integrity, by their very existence, rekindle the belief that as a people we  
can live above the level of moral squalor. We need that belief; a cynical  
community is a corrupt community.*

**(John W. Gardner)**

### **Saya persembahkan kepada:**

- Orang tua tercinta
- Saudara ku tersayang
- Pihak Hotel  
Aryaduta  
Palembang
- Almamater Politeknik Negeri  
Sriwijaya

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa ke empat dimensi dalam kualitas pelayanan, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel Aryaduta Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Untuk memperoleh data primer peneliti melakukan wawancara dan penyebaran kuesioner. Selain itu, peneliti juga melakukan dokumentasi dan studi kepustakaan untuk data sekunder. Populasi dalam penelitian ini pelanggan Hotel Aryaduta Palembang sebanyak 100 pelanggan. Penentuan sampel ini adalah dilakukan dengan menggunakan jenis metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menjelaskan beberapa keluhan pelanggan dalam menikmati pelayanan yang diberikan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *reliability* (daya tahan) dan *emphaty* (empati) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keluhan pelanggan juga harus menjadi perhatian pihak hotel agar pelanggan dapat merasa nyaman selama berada di lingkungan Hotel. Apabila penerapan komunikasi dan peningkatan SOP dilakukan secara bersamaan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang diberikan kepada *Food and Beverage* Hotel Aryaduta Palembang.

**Kata Kunci:** *Daya Tahan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan pelanggan,*

### ***Abstract***

*This study aims to analyze the four dimensions of service quality, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy in increasing customer satisfaction at Hotel Aryaduta Palembang. This research uses qualitative methods and quantitative methods. This study uses two sources of data, namely primary data and secondary data. To obtain primary data, researchers conducted interviews and distributed questionnaires. In addition, researchers also conducted documentation and literature studies for secondary data. The population in this research is 100 customers of Hotel Aryaduta Palembang. The determination of this sample was carried out using a purposive sampling method. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis techniques. The results of the study explain several customer complaints in enjoying the services provided. The results of hypothesis testing show that reliability and empathy do not have a significant effect on customer satisfaction, while responsiveness and assurance have a significant effect on customer satisfaction. Customer complaints must also be a concern of the hotel so that customers can feel comfortable while in the hotel environment. If the implementation of communication and improvement of SOP are carried out simultaneously, the higher the level of customer satisfaction given to the Food and Beverage Hotel Aryaduta Palembang.*

***Key words:*** *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Customer satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dalam bentuk karya tulis yang terdiri dari lima bab. Adapun skripsi ini disusun dengan maksud dan tujuan sebagai bahan evaluasi dan memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi DIV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE DALAM MENCAPAI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL ARYADUTA PALEMBANG”**.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi penulisan maupun materinya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi DIV Usaha Perjalanan Wisata di masa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2023

Penulis



## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M. AB., CPMA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si, selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh pihak dari Hotel Aryaduta Palembang yang telah banyak membantu penulis selama melaksanakan penelitian.
8. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam membantu pengisian kuesioner selama penelitian berlangsung.
9. Seluruh jajaran *Staff &* Dosen Pengajar Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu, bimbingan, serta arahan yang tak bisa dinilai harganya.
10. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan

baik moral maupun moril serta semangat kepada penulis.

11. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya terkhususnya teman-teman seperjuangan di kelas 8 BPA, 8 BPB, & 8 BPM yang memberi semangat, keceriaan, serta dukungan kepada penulis.
12. Sahabat-sahabat saya Riska, Liza, Erwin, Bibiebobs, Hani, Berthan, Parlin, Hati Kapas, serta Jagadhita yang memberi dukungan, semangat, dan keceriaan kepada penulis.
13. Semua pihak yang telah memberikan dukungan serta bantuannya kepada penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat limpahan berkat dari Tuhan Yang Maha Esa. Aamiin.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.5.2 Manfaat Akademis .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
2.1 Hotel.....	9
2.2 <i>Food and Beverage</i> .....	10
2.3 Pelayanan .....	10
2.4 Kualitas Pelayanan .....	11
2.5 Keluhan Pelanggan.....	13
2.6 Kepuasan Pelanggan .....	16
2.7 Hubungan Antar Variabel .....	17
2.8 Kerangka Berpikir .....	19
2.9 Penelitian Terdahulu .....	20
2.10 Hipotesis.....	24
<b>BAB 3 METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	25
3.2 Lokasi Penelitian.....	25
3.3 Sumber Data.....	25
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Sampel.....	29

3.6.1	Populasi .....	29
3.6.2	Sampel .....	30
3.6.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.7	Teknik Analisis Data.....	31
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	31
3.7.2	Uji Hipotesis .....	31
3.7.3	Regresi Linier Berganda .....	32
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	34
4.1.1	Sejarah Hotel Aryaduta Palembang .....	34
4.1.2	Struktur Organisasi Hotel Aryaduta Palembang .....	35
4.1.3	Visi dan Misi Hotel Aryaduta Palembang .....	36
4.1.4	Teori SOP (Standard Operating Procedure) .....	36
4.1.5	Struktur Organisasi <i>Food and Beverage</i> Hotel Aryaduta Palembang .....	39
4.1.6	<i>Food and Beverage Outlet</i> .....	42
4.1.7	Tata Cara bagian Makanan dan Minuman .....	44
4.1.8	Fasilitas Kerja yang Tersedia .....	46
4.1.9	SOP ( <i>Standard Of Procedure</i> ) <i>Food and Beverage</i> Hotel Aryaduta Palembang .....	46
4.2	Hasil .....	54
4.2.1	Keluhan Pelanggan Hotel Aryaduta Palembang.....	54
4.2.2	Analisis Kualitas Pelayanan Hotel Aryaduta Palembang .....	56
4.3	Deskripsi Karakteristik Responden .....	62
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	63
4.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
4.3.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	65
4.4	Pembahasan .....	66
4.4.1	Keluhan Pelanggan dan Penanganannya.....	66
4.4.2	Uji Regresi Berganda .....	67
4.4.3	Uji Hipotesis .....	69
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>72</b>
5.1	Kesimpulan .....	72
5.2	Saran.....	72
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Hotel Aryaduta 2018-2022 .....	4
Tabel 2.9 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel .....	26
Tabel 3.5 Skala Likert .....	29
Tabel 4.1 Hasil Tanggapan Responden pada Variabel “Reliability” .....	57
Tabel 4.2 Hasil Tanggapan Responden pada Variabel “Responsiveness” ..	58
Tabel 4.3 Hasil Tanggapan Responden pada Variabel “Assurance” .....	59
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden pada Variabel “Emphaty” .....	60
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	62
Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.7 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	63
Tabel 4.8 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	64
Tabel 4.9 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.8 Kerangka Berpikir .....	20
Gambar 4.1 Aryaduta Hotel Palembang .....	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hotel Aryaduta Palembang .....	36
Gambar 4.3 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage</i> Hotel Aryaduta Palembang .....	39
Gambar 4.4 <i>The Kitchen Restaurant</i> .....	42
Gambar 4.5 <i>The Lounge</i> .....	43
Gambar 4.6 <i>RJ'S Sport Restaurant</i> .....	43
Gambar 4.7 Keluhan Pelanggan.....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengajuan Lokasi Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Lokasi Penelitian
- Lampiran 3 *Form* Kunjungan Tempat Penelitian
- Lampiran 4 Surat Rekomendasi Ujian
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Dengan Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Dengan Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi Dengan Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Skripsi Dengan Pembimbing II
- Lampiran 9 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 10 Rekapitulasi Data Hasil Jawaban Kuesioner Oleh Responden
- Lampiran 11 Lembar Wawancara
- Lampiran 12 Kepengurusan F&B *Product dan Service*
- Lampiran 13 Dokumentasi Dapur (*Kitchen*)
- Lampiran 14 Data SOP (Standard Operating Procedure) *Food and Beverage* Hotel Aryaduta Palembang
- Lampiran 15 Lembar Tanda Revisi Skripsi
- Lampiran 16 Lembar Persetujuan Revisi Skripsi