

NO. 147/KOM-D/SD-S1/2010

**PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
HOTEL RATU MAYANG GARDEN PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi
syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S1)
pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



OLEH:

MAYA VIANA
NIM. 10643004124

**PROGRAM S.1
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM**

**R I A U
2010**

ABTRAKSI

Persepsi merupakan penilaian terhadap suatu objek yang telah diterimanya baik secara verbal maupun non verbal. Kesalahan persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor dalam diri individu dan faktor diluar individu. Faktor dari dalam diri individu seperti faktor pengetahuan, pengalaman, dan faktor psikologis dan faktor diluar diri individu seperti faktor lingkungan yaitu teman, keluarga, dan lain sebagainya.

Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan di hotel dapat dinilai dari kebersihan yang ada di kamar hotel dan ruang- ruang yang ada dan kenyamanan yang dirasakan pelanggan selama berada di Hotel serta keramahan dari pihak-pihak Hotel dalam melayani apa saja yang diinginkan sehingga pelanggan merasa puas terhadap jasa pelayanan unggul yang diberikan, dalam pengurusan administrasi pelanggan yang tepat waktu baik administrasi pembayaran penginapan sehingga tidak terjadi kekeliruan dalam kepengurusan yang berkaitan dengan pelanggan. Dengan persepsi yang berbeda dapat menimbulkan kelompok-kelompok, misalnya sebagian pelanggan melihat pelayanan yang diberikan di Hotel Ratu Mayang Garden bagus, cepat, tepat, dan professional dan sebagian melihat pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden tersebut kurang profesional, tidak disiplin, kurang mampu dan lain sebagainya. Begitu juga dengan persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden selama ini, persepsi yang timbul dapat berbagai bentuk baik itu bersifat positif maupun negatif.

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Pelanggan Hotel Ratumayang Garden Pekanbaru, sedangkan yang menjadi objeknya adalah Persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratumayang Garden Pekanbaru.

Adapun pengambilan data yang penulis lakukan adalah, angket(Kuisisioner), wawancara (*interview*), Observasi, Dokumentasi. Angket dilakukan dengan menyebarkan beberapa pertanyaan dengan opsi yang diberikan .Wawancara (*interview*) dilakukan dengan cara mengadakan pertanyaan langsung tentang bagaimana Persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel ratu mayang Garden Pekanbaru.

Dokumentasi sebagai data skunder dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen yang ada diHotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru, yang mendukung penelitian ini seperti sejarah singkat Hotel Ratu mayang Garden Pekanbaru, Fasilitas, struktur organisasi Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru. Setelah dikumpulkan, dianalisa dengan menggunakan teknik deskriptif kuantitatif yaitu analisa data dengan menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk angka.

Adanya kenyamanan yang dirasakan pelanggan selama berada di hotel baik kenyamanan ruang umum maupun kamar yang disediakan. Persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru berada pada kategori baik, sebab angka persentasenya adalah 84,7%, berada pada 75%-100%, hal ini didukung oleh hasil penyebaran angket yang diberikan oleh penulis kepada 41 responden (pelanggan) diantaranya adalah: pelayanan yang diberikan oleh karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru kepada pelanggan baik.

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>HALAMAN PENGESAHAN</i>	i
<i>KATA PENGANTAR</i>	ii
<i>DAFTAR ISI</i>	iv
DAFTAR TABEL	vi
<i>ABSTRAKSI</i>	vii
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang.....	1
Alasan Pemilihan Judul	4
Penegasan Istilah	5
Permasalahan	6
Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional.....	8
16.1 Kerangka Teoritis	8
1.6.2 Konsep Operasional.....	16
Metodologi Penelitian	18
Sistematika Penulisan.....	21
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
2.1 Sejarah Singkat Hotel Ratu Mayang Garden	22
2.2 Fasilitas Hotel Ratu Mayang Garden	23
2.3 Struktur Organisasi Hotel RatuMayang Garden.....	27

BAB III	PENYAJIAN DATA	
3.1	Persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru	30
3.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.....	43
BAB IV	ANALISIS DATA	
4.1	Persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru	48
4.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.....	57
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan pelayanan prima dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh suatu perusahaan dalam upaya memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak konsumen atau pelanggan atau dapat disebut dengan pelayanan unggul (prima). Menurut Elhaitammy sebagaimana yang dinyatakan oleh Ruslan (2005; 275) *service of Exellent* merupakan suatu sikap atau tata cara pihak *Costumer service* (Pelayanan Pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan. Pelayanan positif adalah pelayanan yang memuaskan pelanggan sehingga mereka seakan-akan diperhatikan dan mempunyai kedudukan yang istimewa dihadapan pelayan.

Tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tentu dapat dinilai sendiri, Pelayanan yang diberikan itu seperti, ketepatan waktu, kerapian kamar, pelayanan, sarana dan prasarana, informasi, keramahan dan lain-lain. Pelayanan tersebut merupakan hal penting yang harus diperhatikan dengan serius agar pelanggan yang menggunakan tidak merasa kecewa.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan di hotel dapat dinilai dari kebersihan yang ada di kamar hotel dan ruang- ruang yang ada dan kenyamanan yang dirasakan pelanggan selama berada di Hotel serta keramahan dari pihak-pihak Hotel dalam melayani apa saja yang diinginkan sehingga

pelanggan merasa puas terhadap jasa pelayanan unggul yang diberikan, dalam pengurusan administrasi pelanggan yang tepat waktu baik administrasi pembayaran penginapan sehingga tidak terjadi kekeliruan dalam kepengurusan yang berkaitan dengan pelanggan.

Wilburm Scramm dalam Effendy (2004; 41) mengemukakan apa yang disebut dengan “ *The condition of Success in communication*” yakni kondisi yang harus dipenuhi jika kita menginginkan agar suatu pesan membangkitkan tanggapan yang kita kehendaki.

Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang unggul. Sebaliknya jika layanan jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai pelayanan buruk. Maka dengan demikian baik buruknya kualitas jasa dalam upaya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, tepat dan memuaskan.

Persepsi merupakan penilaian terhadap suatu objek yang telah diterimanya baik secara verbal maupun non verbal. Timbulnya persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh adanya pesan atau informasi yang diterima oleh indera, dan persepsi itu bisa benar bisa salah. Kesalahan persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor dalam diri individu dan faktor diluar individu. Faktor dari dalam diri individu seperti faktor pengetahuan, pengalaman, dan faktor psikologis dan faktor diluar diri individu seperti faktor lingkungan yaitu teman, keluarga, dan lain sebagainya.

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan (Jalaludin, 1989; 51). Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli indrawi (Sensory stimuli). Hubungan sensasi dengan persepsi sudah jelas. Sensasi adalah bagian dari persepsi. Walaupun begitu, menafsirkan makna informasi indrawi tidak melibatkan sensasi, tetapi juga atensi ekspektasi, motivasi, memori.

Perbedaan persepsi yang terjadi terhadap pelanggan Hotel Ratu Mayang Garden tidak lepas dari pengalaman, pengetahuan, letak biografis dan juga Service of Exellent di Hotel tersebut. Dengan persepsi yang berbeda dapat menimbulkan kelompok-kelompok, misalnya sebagian pelanggan melihat pelayanan yang diberikan di Hotel Ratu Mayang Garden bagus, cepat, tepat, dan professional dan sebagian melihat pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden tersebut kurang profesional, tidak disiplin, kurang mampu dan lain sebagainya. Begitu juga dengan persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden selama ini, persepsi yang timbul dapat berbagai bentuk baik itu bersifat positif maupun negatif.

Hotel Ratu Mayang Garden merupakan suatu tempat layanan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat umum ataupun konsumen untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan, maka dalam pelayanan diperlukan orang-orang yang kompeten didalamnya yang mempunyai kredibilitas dan keramahan serta kemampuan berkomunikasi yang baik, serta lancar dan secara efektif sehingga masyarakat akan merasa senang dan akan berlangganan kembali dan itu membuat

pelanggan memahami dan mengerti apa yang akan disampaikan oleh orang tersebut.

Menurut dugaan sementara, persepsi pelanggan di Hotel Ratu Mayang Garden tidak lepas dari empat faktor tersebut, walaupun demikian persepsi itu tidak selamanya terjadi kesalahan, tetapi ada kalanya persepsi itu benar misalnya persepsi yang baik terhadap pelayanan yang telah diberikan karyawan Hotel Ratu Mayang Garden atau pun sebaliknya,

Kemampuan dalam memberikan layanan kepada pelanggan memang sangat penting dan harus diperhatikan secara serius demi kemajuan perusahaan, jika hal tersebut tidak diperhatikan maka pelanggan dapat menilai pelayanan yang diberikan sangat amatir. Dari latar belakang di atas maka penulis ingin mengkaji lebih lanjut tentang: Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

1.2 Alasan Pemilihan Judul

- a. Pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden perlu dikaji untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan terhadap para pelanggan sehingga dapat dijadikan bahan usulan untuk perbaikan perusahaan.
- b. Penulis mempunyai kemampuan dan juga didukung oleh faktor; keadaan lokasi penelitian, waktu dan juga referensi yang mendukung dalam penelitian ini.

1.3 Penegasan Istilah

- a. Persepsi adalah penghayatan langsung oleh seseorang, Persepsi secara sederhana diartikan sebagai pemaknaan hasil pengamatan terhadap suatu objek. (Norhadi dalam Darwis, 2003; 10).
- b. Pelanggan adalah siapa saja yang berkepentingan dengan produk layanan, dapat berupa individu (perorangan), kolektif (organisasi), maupun masyarakat dalam arti luas (Sutopo dan Suryanto, 2003; 39).
- c. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem atau metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Tjiptono, 1996; 145).
- d. Hotel Ratumayang Garden Pekanbaru adalah sebuah hotel yang pada mulanya dikenal dengan nama Hotel Sahid Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman no.II Pekanbaru dan merupakan salah satu hotel yang bergengsi di Kota Pekanbaru khususnya. Dengan demikian judul proposal yang akan saya teliti berkaitan dengan Persepsi pelanggan terhadap pelayanan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

1.4 Permasalahan

1.4.1 Identifikasi Masalah

- a). Bagaimana Persepsi Pelanggan terhadap Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru ?
- b). Bagaimana pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru terhadap pelanggan?
- c). Apa saja pelayanan yang diberikan untuk pelanggan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru ?
- d). Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan di Hotel Ratu Mayang Garden?
- e). Mengapa pelanggan memberikan persepsi terhadap pelayanan yang diberikan Hotel Ratu Mayang Garden?

1.4.2 Batasan Masalah

Untuk memperjelas dan membatasi ruang lingkup penelitian, dengan tujuan agar dapat menghasilkan uraian yang sistematis serta analisis yang objektif maka yang menjadi fokus masalah adalah: Tentang Persepsi Pelanggan Terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru?

1.4.3 Rumusan Masalah

Setelah penulis membatasi masalah apa-apa saja yang ada terkait dengan masalah yang ingin dikaji dan diteliti maka Rumusan masalah penelitian ini adalah:

- a). Bagaimana persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

b).Faktor-faktor apa yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

1.5 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.5.1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Persepsi Pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu mayang Garden Pekanbaru

1.5.2. Kegunaan penelitian.

- a. Untuk memberikan informasi dan pendidikan bagi mahasiswa Ilmu komunikasi dan pihak-pihak yang akan mengadakan penelitian selanjutnya.
- b. Untuk memberikan pengembangan wawasan keilmuan penulis dalam bidang ilmu komunikasi.
- c. Untuk memberikan kontribusi dan usulan kepada pihak Hotel Ratu Mayang Garden agar lebih dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik untuk masa yang akan datang.
- d. Untuk membantu penulis dalam mendapatkan gelar Sarjana Sosial pada Fakultas dakwah dan Ilmu Komunikasi Tahun 2010.

1.6 Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional

1.6.1 Kerangka Teoritis

1.6.1.1 Definisi persepsi

Persepsi adalah proses internal yang memungkinkan kita memilih, mengorganisasikan dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita dan proses tersebut mempengaruhi perilaku kita. (Mulyana, 2004; 167). Persepsi ini disebut inti dari berkomunikasi karena apabila komunikasi tidak akurat maka kita tidak akan melakukan komunikasi secara efektif. Persepsi adalah pengalaman tentang suatu objek atau peristiwa dan hubungan yang diperoleh dengan mengumpulkan berbagai informasi dalam mengumpulkan pesan (Rahmat, 1995; 5).

Persepsi secara umum dipengaruhi oleh asumsi (keadaan tidak sadar), harapan, suasana hati dan perilaku. Persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor:

1. Faktor Eksternal.

- a). Gerakan, hal-hal yang bergerak biasanya lebih menarik perhatian daripada hal-hal yang diam.
- b). Ulangan, biasanya hal-hal yang dilakukan secara berulang-ulang akan menarik perhatian.
- c). Ukuran, kebanyakan pada benda-benda yang lebih besar, lebih menarik perhatian barang yang cepat dilihat.

2. Faktor Internal.

Yaitu apa yang ada dalam diri individu yakni mempengaruhi perhatian, pengalaman, keyakinan, cakrawala, dan proses belajar.(Udai Parek, 1994; 53).

1.6.1.2 Macam-macam Persepsi.

a). Persepsi terhadap lingkungan fisik. Dalam menilai suatu benda saja tidak selalu sepakat ketika melihat bulan. Dalam mempersepsikan lingkungan fisik kita terkadang melakukan kekeliruan. Indera kita terkadang menipu kita dan itulah yang sering kita sebut ilusi. Tipuan mata seseorang kadang menimbulkan perbedaan latar belakang pengalaman, budaya, dan suasana psikologis yang berbeda juga membuat persepsi kita berbeda terhadap suatu objek.

b). Persepsi Sosial, adalah proses menangkap arti objek-objek social dan kejadian-kejadian yang kita alami dalam lingkungan kita. Manusia bersifat emosional sehingga penilaian terhadap mereka mengandung resiko.

c). Persepsi Budaya, faktor-faktor internal bukan saja mempengaruhi atensi sebagai salah satu aspek persepsi, tetapi juga mempengaruhi persepsi kita secara keseluruhan, terutama atas penafsiran terhadap suatu rangsangan agama, ideologi, tingkat intelektualitas, tingkat ekonomi, pekerjaan, dan cita rasa sebagai faktor-faktor internal jelas mempengaruhi persepsi terhadap suatu realitas. Dengan demikian persepsi terikat oleh budaya. (Mulyana, 2001; 1997).

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi:

a.) *Attention* (perhatian). Adalah proses internal ketika stimulus atau rangkaian stimuli menjadi menonjol dalam kesadaran pada stimuli lainnya melemah, pada perhatian ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi diantaranya adalah faktor eksternal penarik perhatian, adapun faktor yang dipengaruhinya adalah gerakan, intensitas stimuli, peluang.

b. Faktor struktural yang menarik perhatian persepsi, faktor ini semata-mata berasal dari stimuli fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem saraf individu. Prinsip ini kemudian dikenal dengan Teori Gestalt bila mempersepsikan sesuatu kita mempersepsikannya sebagai suatu keseluruhan. Kita tidak melihat bagian-bagiannya lalu menghimpunnya. (Rahmat, 2001; 52)

Sifat-sifat persepsi diantaranya:

a). Persepsi berdasarkan pengalaman, pola-pola perilaku manusia berdasarkan persepsi mereka mengenal realitas yang telah dipelajari. Persepsi manusia terhadap seseorang objek, atau kejadian dan reaksi mereka terhadap hal-hal itu berdasarkan pengalaman dan dan pembelajaran masa lalu mereka.

b). Persepsi bersifat selektif, atensi kita pada suatu rangsangan merupakan suatu faktor utama yang menentukan selektivitas kita terhadap rangsangan tersebut.

c). Persepsi bersifat dugaan, oleh karena data yang kita peroleh mengenai objek lewat penginderaan tidak pernah lengkap, persepsi merupakan loncatan langsung pada kesimpulan seperti seleksi.

d). Persepsi bersifat kontekstual, suatu rangsangan dari luar harus diorganisasikan. Dari semua pengaruh yang ada dalam persepsi konteks merupakan suatu pengaruh yang sangat kuat. Suatu objek kejadian sangat mempengaruhi faktor kognitis, pengharapan. (Deddy, 2001; 177).

Dalam berbagai permasalahan diatas dapat berbagai kesalahan persepsi pelanggan itu sendiri, persepsi itu dapat dijelaskan dalam dua bentuk yaitu positif

dan negatif. Adapun yang menyebabkan kesalahan persepsi ada beberapa faktor yaitu :

- a). Kesalahan atribusi, proses internal dalam diri kita untuk memahami orang lain kita gunakan beberapa sumber informasi misalnya kita mengamati penampilan fisik mereka. Karena faktor-faktor seperti usia, gaya pakaian, dan daya tarik dari mereka. Kesalahan atribusi bisa terjadi ketika kita salah menafsirkan makna pesan atau maksud perilaku pembicara.
- b). Efek halo, kesalahan persepsi yang disebut efek halo merujuk pada fakta bahwa begitu kita membentuk suatu kesan menyeluruh mengenai seseorang, kesan yang menyeluruh ini cenderung menimbulkan efek yang kuat atas penilaian kita akan sifat-sifat yang spesifik. Efek halo ini memang lazim dan sangat berpengaruh sekali pada diri kita dalam menilai orang lain.
- c). Stereotif, kesulitan berkomunikasi akan muncul dari penstereotifan yakni menggeneralisasikan orang-orang berdasarkan sedikit informasi dan membentuk asumsi mereka mengenai mereka berdasarkan keanggotaan mereka dalam suatu kelompok. Prasangka, beberapa ahli cenderung menganggap bahwa stereotif itu identik dengan prasangka.

1.6.1.3. Pelanggan/Konsumen

Pelanggan menurut Sutopo dan Suryanto (2003; 39) adalah siapa saja yang berkepentingan dengan produk layanan kita, dapat berupa individu (perorangan), kolektif (organisasi) maupun masyarakat dalam arti luas. Dengan demikian pelanggan dapat dikategorikan dalam dua jenis, yaitu:

a). Pelanggan Internal (*internal customer*) adalah pelanggan yang berasal dari dalam organisasi (instansi) itu sendiri. Pelanggan internal dapat dilihat dari dalam lingkungan organisasi, sehingga meskipun bagian/unit kerja kita berbeda, namun masih dalam lingkungan organisasi, maka pelanggan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelanggan internal.

b). Pelanggan internal pemerintah adalah pelanggan yang walaupun instansi kita berbeda, namun instansi pelanggan itu adalah instansi pemerintah, pelanggan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelanggan internal pemerintah (pelanggan internal dalam skala makro). Pelanggan adalah siapa saja yang terkena dampak dari produk atau proses pelayanan. Pelanggan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah mereka yang terkena dampak dari produk dan merupakan anggota organisasi yang menghasilkan produk tersebut. Sedangkan pelanggan eksternal adalah mereka yang terkena dampak dari produk, tetapi bukan anggota organisasi penghasil produk (pelanggan eksternal adalah masyarakat).

1.6.1.4. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen. Dalam jasa pelayanan tidaklah cukup hanya dengan melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga bagaimana memperlakukan para konsumen yang dapat melihat cara kita melayani sebaik mungkin cara menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak konsumen.

Pelayanan adalah jasa layanan yang telah diberikan oleh perusahaan/pemerintah dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan rasa kepercayaan pihak pelanggan/konsumen. Pelayanan tersebut juga membuat konsumen merasa dirinya dipentingkan dengan baik dan wajar (Rosyadi, 2003; 274).

Perusahaan yang menganut konsep pelayanan juga mengorientasikan diri pada pelanggan, dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Perusahaan menetapkan pelayanan sebagai tujuan perusahaan berdasarkan pemikiran bahwa pelanggan lebih berminat menginginkan penjelasan. Dalam konteks ini, penjualan suatu jasa meluas harus diselesaikan penyediaan jasa pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan atau konsumen.

Dalam usaha memenuhi kepentingan seringkali tidak dapat dilakukan sendiri melainkan memerlukan bantuan berupa perbuatan orang lain. Perbuatan orang yang dilakukan atas permintaan di sebut pelayanan. Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Kebutuhan manusia akan layanan dapat digambarkan melalui teori *Life Cycle Theory of Leadership (LCTL)*.

Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.(Moenir, 2000; 26-27).

Pelayanan yang baik atau bermutu menurut wyckof dalam Rosady (1996; 38) dapat terangkum dalam suatu produk pelayanan yang dikenal dengan nama *service of excellent* yaitu: Keamanan, Kenyamanan, Keramahan, dan Ketepatan waktu.

Pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor antara lain kesadaran para pejabat pimpinan dan pelaksana, adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis, pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/ pekerjaan yang dipertanggungjawabkan dan tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas / pekerjaan pelayanan.(Moenir, 2000; 124).

Dalam suatu industri jasa khususnya hotel, pihak manajemen beserta karyawan akan selalu berusaha untuk memenuhi dan melayani keinginan tamunya dengan baik. Untuk itu pelayanan yang diberikan kepada tamu diusahakan berkualitas, sesuai standar yang sudah dibuat oleh hotel untuk tercapainya keinginan tamu.

Pelayanan adalah merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem dan metode

tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan dalam suatu perusahaan merupakan yang harus diperhatikan dan kepentingan dalam meningkatkan mutu produk/jasa pelayanan dalam masyarakat publik (Pandji, 1996; 145). Dengan pelayanan yang bermutu maka masyarakat publik akan mempercayai dan merasa puas terhadap layanan yakni:

- a). Jasa penginapan
- b). Pelayanan makanan dan minuman.
- c). Pelayanan barang bawaan.
- d). Pencucian pakaian.

Hampir semua perusahaan jasa lebih mengutamakan pelayanan dalam mencapai sasaran usahanya. Pelayanan berhasil apabila konsumen merasa puas terhadap apa yang diinginkan dan diterimanya. Berbagai jasa pelayanan yang dapat diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen atau pelanggan agar merasa puas, pelayanan yang dimaksud oleh penulis adalah konsumen/guest merasa puas dan pelayanan yang diberikan pihak hotel dengan aspek-aspek sebagai berikut: Fasilitas 146 kamar yang luas dan nyaman, Lobby, 7 Ruang rapat, Coffe shop, Deluxe Room, Laundry Service,, *24 hours Room Service*, Wireless internet Hotspot, Spa dan Gym.

- 1) Memberikan pelayanan yang efisien, cara yang dapat dilakukan:
 - a. Melayani pelanggan berikutnya segera setelah selesai dengan pelanggan pertama.
 - b. Penggunaan waktu seakurat mungkin.
 - c. Berbicara seperlunya kepada pelanggan.

- d. Merencanakan apa yang selanjutnya akan dilakukan.
 - e. Menindaklanjuti pelayanan sampai tuntas.
 - f. Menjawab pertanyaan pelanggan secara singkat, tepat dan tidak bertele-tele.
- 2) Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan, cara yang dapat dilakukan:
- a. Mengenali kehadiran pelanggan dengan segera.
 - b. Selalu menggunakan nama pelanggan sesering mungkin.
 - c. Tidak menggurui pelanggan, bagaimanapun pintarnya anda.
 - d. Memuji dengan tulus dan memberikan penghargaan kepada pelanggan.
 - e. Memperlakukan pelanggan seperti orang dewasa.

1.6.2 Konsep Operasional

Setelah memaparkan konsep teoritis selanjutnya penulis akan merumuskan konsep operasional yang akan menjadi tolak ukur dalam penelitian di lapangan. Konsep operasional sendiri adalah konsep untuk memberikan penjelasan teoritis agar tidak terjadi salah pengertian dalam membahas penelitian.

Konsep operasional tersebut adalah sebagai berikut:

Adapun yang menjadi indikator dari persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

1. Persepsi pelanggan tentang keramahan karyawan Hotel Ratu Mayang Garden.

2. Persepsi pelanggan tentang pelayanan makanan dan minuman Hotel Ratu Mayang Garden.
3. Persepsi pelanggan tentang (Laundry) Hotel Ratu Mayang Garden.
4. Persepsi pelanggan tentang fasilitas keamanan Hotel Ratu Mayang Garden.
5. Persepsi pelanggan tentang pelayanan proses administrasi Hotel Ratu mayang Garden Pekanbaru.
6. Persepsi pelanggan tentang komunikasi karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.
7. Persepsi pelanggan tentang kebersihan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.
8. Persepsi pelanggan tentang fasilitas Hotspot Hotel Ratu Mayang Garden.
9. Persepsi pelanggan tentang kebersihan kolam renang Hotel Ratu Mayang garden Pekanbaru.
10. Persepsi pelanggan tentang tanggung jawab karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

Dan indikator dari faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru adalah sebagai berikut:

Dari empat faktor yang mempengaruhi persepsi antara lain: pengetahuan, pengalaman dan faktor dari luar individu itu sendiri.

11. Pelanggan mengetahui tentang kenyamanan ruang ball room Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru

12. Pelanggan pernah menginap sebelumnya di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.
13. Pelanggan mengetahui kualitas makanan dan minuman yang disediakan oleh Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Lokasi penelitian.

Penelitian dilakukan di Hotel Ratu Mayang Garden Jl Jend Sudirman no.II Pekanbaru

1.7.2. Subjek dan Objek penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah pelanggan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru, Sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah persepsi pelanggan dalam pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

1.7.3 .Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek yang ingin diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang terdaftar di Hotel Ratu Mayang Garden sejak 4 Mei 2010-04 Juni 2010 yaitu berjumlah 275 orang. Sampel adalah pengambilan beberapa jumlah bagian dari populasi yang dianggap mewakili dari keseluruhan populasi (Nawawi, 1993: 141). Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 15% atau 41 orang. Cara pengambilan sampel dilakukan dengan teknik quota purposive sampling. .

1.7.4. Teknik Pengumpulan Data.

Penulis memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Angket (kuisisioner)

Merupakan cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan (angket) atau daftar isian terhadap objek yang diteliti (Populasi atau sampel). (Rosady, 2003; 24). Dalam penelitian ini jumlah angket yang disebarkan berjumlah 41 angket dan dikembalikan dengan jumlah angket yang disebarkan.

b. Wawancara (Interview)

Merupakan cara pengumpulan data dengan mengadakan Tanya jawab langsung pada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang diteliti (Rosady, 2003; 24). Penulis melakukan wawancara dengan pelanggan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

c. Dokumentasi (Documentation)

Merupakan salah satu cara yang dapat digunakan dalam mengumpulkan data. Data yang diperoleh melalui dokumentasi ini berupa laporan yang dapat menambah data yang data dan lain sebagainya.(Elfiandri, 2004; 45).

d..Observasi

Merupakan cara pengumpulan data terjun dan melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti (populasi atau sampel). (Rosady, 2003; 23). Penulis melakukan observasi dengan melakukan pendataan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru. Penulis juga melihat bahwa pelayanan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru baik artinya melayani pelanggan profesional dan ramah.

1.7.5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data kuantitatif digambarkan dengan presentasi. Kuantitatif yaitu dengan menggunakan angka-angka selanjutnya diproses dengan menggunakan tabel-tabel presentase.

Baik : 75% - 100%

Cukup : 55% - 75%

Kurang baik : 40%-55%

Tidak baik : Kurang dari 40 % (Suharsimi, 2003; 210).

Dengan rumus yang digunakan adalah :

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

Keterangan:

P = Jangka Persentase

F = Frekwensi yang sedang dicari persentasenya.

N= Jumlah frekwensi

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah :

Bab I berisikan pendahuluan, terdiri dari latar belakang, penegasan istilah, alasan pemilihan judul, permasalahan, objektif kajian, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teoritis, konsep operasional, metode penelitian dan Sistematika Penelitian.

Bab II berisikan gambaran umum lokasi penelitian terdiri dari sejarah singkat Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru, fasilitas yang ada di Hotel Ratu Mayang Garden dan Struktur Organisasi Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

Bab III Penyajian data berisikan tabel data yang terdiri dari persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru dan Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

Bab IV Analisis Data berisikan persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru dan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden.

Bab V Penutup berisikan kesimpulan dan saran.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

2.1 Sejarah singkat Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

Hotel Ratu Mayang Grden Pekanbaru adalah berawal dari Hotel Sahid Raya Pekanbaru, mulai beroperasi pada tanggal 04 April 1997. Manajemennya ditangani oleh PT. SIHMC (Sahid International Hotel Management & Consultant), sedangkan kepemilikannya adalah Bapak Drs. Eddy S. Ngadimo (PT. Ratu Mayang Garden Hotel), sedangkan pemilik Sahid Group (PT. SIHCM & C) adalah Bapak Prof. Dr. H. Sukamdani Sahid Gito Sardjono.

Hotel Sahid Pekanbaru merupakan bagian dari Sahid Group dan sampai saat ini berjumlah 20 Hotel yaitu Hotel Sahid Jaya Jakarta, Hotel Sahid Lippo Cikarang, Hotel Sahid Topas Bandung, Hotel Sahid Raya Solo, Hotel Sahid Kusuma Solo, Hotel Sahid Yogyakarta, Hotel Sahid Surabaya, Hotel Sahid Bandar Lampung, Hotel Sahid Rasinta Batam, Hotel Sahid Bali, Hotel Sahid Legi Mataram, Hotel Sahid Kawanua Manado, Hotel Sahid Manado, Hotel Sahid Toraja, Hotel Sahid Makassar Ujung Pandang, Hotel Sahid Mariat Sorong, Hotel Sahid Mekkah, Hotel Sahid Medinah Dan Hotel Sahid Raya Pekanbaru. Hotel Sahid Raya Pekanbaru Diklasifikan sebagai Hotel Bintang Empat.

Seiring dengan lamanya kerjasamaantara PT. Ratumayang Garden dengan PT. SIHM & C dalam bentuk operasional Hotel Ratu mayang garden pekanbaru

di jalankan oleh PT. SIHM & C secara professional kurang lebih 11 (sebelas) tahun 7(tujuh) bulan.

Namun pada saat memasuki tahun ke XII(duabelas) tepatnya akhir bulan November tahun 2008 kerjasama dalam hal pengelolaan operasinal Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru di akhiri atas kesepakatan keduabelah pihak (PT. Ratu Mayang Garden dan PT. SIHM & C) dan akhirnya Owinging Company PT. Ratu Mayang Garden Hotel memutuskan untuk mengelola sendiri sekaligus diberi nama “HOTEL RATU MAYANG GARDEN PEKANBARU”.

Terletak di jantung kota Pekanbaru, ibukota Provinsi Riau, Ratu Mayang Garden Hotel hanya berjalan 20 menit dari metro Matahari Plaza.. Properti ini menawarkan 148 unit akomodasi yang nyaman yang difasilitasi dengan serangkaian fasilitas modern. Para tamu dapat menikmati hidangan di restoran yang melayani tamu lezat masakan Cina. Anda juga dapat bersantai di kedai kopi dengan snack dan merupakan badan usaha yang bergerak dalam bidang perindustrian kepariwisataan, perhotelan, restoran dan bisnis lainnya, tetapi masih berkenaan dengan bidang usaha perhotelan yang berkantor pusat di jalan Jendral Sudirman No. II. Pekanbaru – Riau.

2.2 Fasilitas Ratu Mayang Garden Hotel.

Jumlah kamar yang direncanakan yaitu 150 kamar sedangkan jumlah kamar seleable adalah 116 kamar dan jumlah kamar available adalah 124 kamar. Perlengkapan kamar yaitu Bath Tup, AC, Minibar, Lemari Pakaian, Guest Supplies seperti : Envelope, Writing paper, Facsimile paper, pen dan lain-lain,

Amenities seperti : Shampo dan Conditioner, soap, hand soap, bath tub & tooth paste, sanitary bag, sewing kit dan lain-lain, Televisi, Sarana air panas dan dingin, safe deposit box, Towels.

Kamar dibagi atas lima Type: Superior / Standard, Deluxe, junior suite, Executive, Luxury. Restoran (Ratu Mayang Coffe shop), Bar (Mayang bar & Lounge), Ruang pertemuan terdiri dari (Hang Lekir, Hang Tuah, Hang Jebat, Ratu Agung Ball Room, Arcade, Hang Kesturi, Mahkota, Hang Nadim.

Fasilitas Business Center antara lain Telephone, Photocopy machine, Secretariat / administrasi Supplies, Computer dan Printer. Dapertement yang terdapat di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru adalah Front Office, Marketing, Housekeeping, Personalia, Food & Beverage, Engineering, Accounting, Laundry.

Hotel dengan aspek-aspek sebagai: fasilitas kamar, Room Boy, Bell Boy, Room Service, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Fasilitas kamar.
 - a. Jenis tempat tidur yang digunakan oleh satu orang.
 - b. *Double bed*, jenis tempat tidur yang dapat digunakan oleh dua orang.
 - c. *Twin Bed*, jenis tempat tidur kembar yang masing-masing dapat digunakan oleh satu orang.
2. *Room Boy* adalah karyawan sebuah hotel yang ditugaskan untuk melayani konsumen dalam bidang:
 - a. Membersihkan, menata dan merapikan kamar sehingga memenuhi syarat untuk dihuni tamu sesuai dengan standar yang berlaku dihotel tersebut.

- b. Memeriksa status kamar.
 - c. Melaporkan segala sesuatu kerusakan atau kehilangan maupun penemuan barang-barang tamu kepada atasan.
3. *Bell Boy* adalah karyawan yang telah diberi tugas untuk membantu konsumen untuk keluar atau masuk hotel, adapun tugas yang diberikan adalah:
- a. Membawakan barang tamu menuju atau keluar kamar.
 - b. Mengantar surat-surat atau dokumen ke kamar tamu.
 - c. Membantu tamu menurunkan barang dari mobil.
4. *Room Service* adalah karyawan yang ditugaskan oleh hotel untuk memberikan pelayanan terhadap konsumen yang berhubungan dengan kebutuhan makanan. Adapun tugasnya adalah:
- a. Mengelola penjualan makanan dan minuman yang diantar langsung ke kamar tamu yang menginap di hotel, adapun cara menghidangkan makanan *room boy* antara lain, yaitu:
 - a) Telepon, dikirim untuk dibuat *quest bill* (bon makanan untuk tamu), dikirim ke dapur, untuk pramusaji.
 - b. *Doorknob* menu adalah menu sudah disediakan *room boy* di kamar tamu dan tamu mengisi *doorknob* menu pada malam hari.
 - c. Tanda tangan tamu.

Adapun jenis pelayanan yang ada di *room service* terdiri dari:

- a. *Tray service* adalah karyawan yang diberikan tugas untuk membawa makanan pesanan konsumen yang kapasitas sedikit, adapun tugasnya

adalah pelayanan yang mana hidangan diantar ke kamar tamu dengan menggunakan *tray* (napan). Jenis ini digunakan apabila tamu dengan jumlah sedikit.

- b. *Trolley service* adalah karyawan yang ditugaskan untuk mengantar hidangan antara lain yaitu: mengantar hidangan yang diantar ke kamar tamu menggunakan *trolley* atau sering disebut kereta dorong. Jenis pelayanan ini digunakan apabila pesanan tamu berjumlah banyak (Ratu Mayang Garden Hotel).

Jenis kamar, adapun jenis kamar yang telah digunakan oleh pekanbaru

Ratu Mayang Garden Hotel diantaranya adalah:

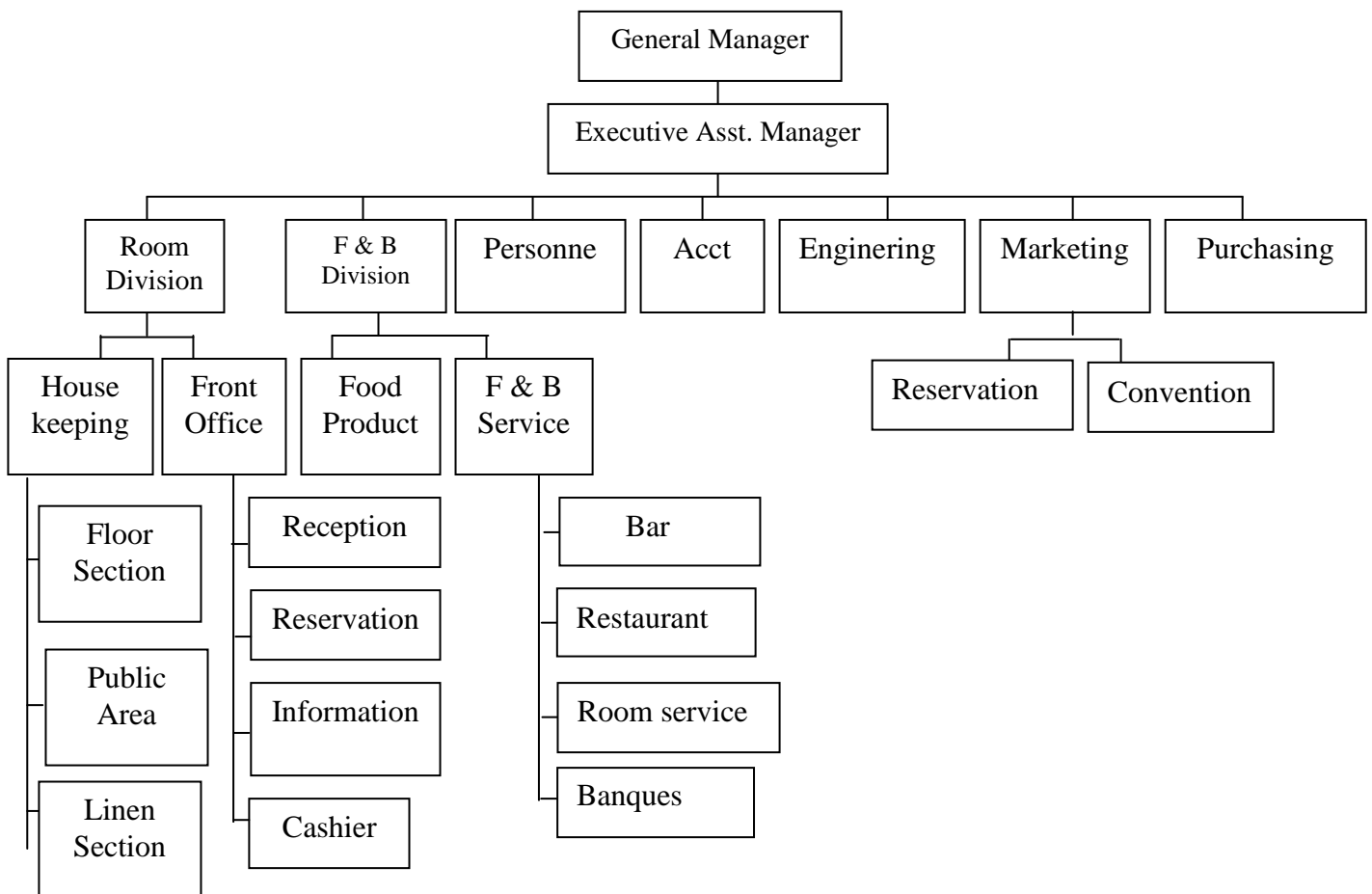
- a. *Superior Room*
- b. *Deluxe Room*
- c. *Business Executive*
- d. *Suite Room*

Sedangkan fasilitas Hotel sebagai berikut:

- a. *Lounge, Restaurant*
- b. *Pastry Shop*
- c. *Business Centre*
- d. *Drug Store*
- e. *Pool*
- f. *Fitness Center*
- g. *Multi Function Room*
- h. *Meeting Room.*

Berbagai jasa pelayanan yang dapat diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen atau pelanggan agar merasa puas, pelayanan yang dimaksud oleh penulis adalah konsumen/guest merasa puas dan pelayanan yang diberikan pihak hotel dengan aspek-aspek sebagai berikut: Fasilitas 146 kamar yang luas dan nyaman, Lobby, 7 Ruang rapat, Coffe shaop, Deluxe Room, Laundry Service,, *24 hours Room Service*, Wireless internet Hotspot, Spa dan Gym.

2.3 Struktur Organisasi dan Manajement Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.



Dibawah ini akan dibahas mengenai fungsi dari masing-masing struktur organisasi pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru adalah:

1. HRD, pada ini berperan dalam manajemen Sumber Daya Manusia.
2. Exsecutif House Keeper, berperan sebagai pimpinan dalam pengelolaan atau perawatan kamar maupun hotel serta ecara keseluruhan, dan bertanggung jawab mempersiapkan kamar atau fasilitas hotel sehingga siap untuk dijual. Tugas ini adalah meneliti atau mengawasi barang-barang inventaris, persediaan stok line, guest supplies untuk menjamin kelancaran operasional sehari-hari dan memeriksa areal hotel sehingga standar kebersihan hotel terjaga, tugasnya antara lain:
 - a. *Floor Supervisor and Attendance*
 - b. *Chif Housemen and Attendance*
 - c. *Line Supervisor and Clerks*
 - d. *Loundry Supervisor and Clerks*
 - e. *Garden Supervisor and Clerks.*
3. *Room Boy*, tugasnya mempersiapkan serta memelihara kamar-kamar tamu sesuai dengan anggaran dan standar yang ditetapkan dan memeriksa tamu seerta melaporkan segala kerusakan atau kehilangan meupun penemuan barang tamu kepada atasan.
4. *Houseman*, tugasnya membersihkan kamar hotel secara keseluruhan dan melakukan set up kamar serta hotel ecara keseluruhan serta merapikan dan memberihkan kantor setiap hari.

5. *Laundry*, tugasnya:
 - a. Melaksanakan pencucian dan pengepresan pakaian tamu.
 - b. karyawan dan outside loundy. Mengambil kain-kain kotor dari kamar.
 - c. Menyetrika dan merapikan kain yang ada di setiap kamar.
 - d. Memeriksa linen di dalam setiap kamar.
 - e. Menyapu dan mengepel lantai.
 - f. Membantu pekerjaan laundry apabila tugas laundry sakit.
 - g. Membersihkan bak air 15 hari sekali bersama *room boy*.
6. *Reservation*, fungsinya menerima dan mencatat pesanan kamar melalui telpon sesuai dengan permintaan dengan memberikan penjelasan yang tepat hingga calon konsumen tertarik dengan apa yang ditawarkan.
7. *Receptionist*, fungsinya bertanggung jawab mengatur *proses check in* ataupun *check out* tamu.
8. *Telepon Operator*, fungsinya melayani setiap panggilan telpon dengan cepat.
9. *Bell Boy*, fungsinya mengantarkan tamu dan barang-barang

BAB III

PENYAJIAN DATA

Pada bab ini, penulis mencoba untuk menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil mengambil data dengan menyebarkan angket (*kuisisioner*) dan hasil wawancara di Ratu Mayang Garden Hotel Pekanbaru

3.1 Persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

Setelah data terkumpul sesuai dengan hasil dari penyebaran angket ,selanjutnya penulis sajikan pada bab ini yaitu yang berhubungan dengan permasalahan bagaimana persepsi pelanggan terhadap pelayanan di Ratu Mayang Garden Hotel Pekanbaru.

Adapun penyajian data yang penulis peroleh dengan menggunakan angket dan wawancara. Angket telah disebarkan sebanyak 41 eksemplar sesuai dengan jumlah responden, telah diisi dan dikembalikan sebanyak 41 eksemplar, sedangkan yang tidak dikembalikan tidak ada. Angket yang disebarkan merupakan angket tertutup, setiap angket memiliki 16 pertanyaan, dimana setiap pertanyaan berisi 4 option alternatif jawaban. Wawancara yaitu penulis mewawancarai beberapa pelanggan Ratu Mayang Garden Hotel, wawancara ini untuk memperkuat hasil penelitian dan sekaligus untuk menjawab permasalahan pada nomor dua. Dokumentasi yaitu penulis mengambil data untuk memperkuat

hasil penelitian ini seperti sejarah singkat Ratu Mayang Garden Hotel, fasilitas dan struktur organisasi.

Setelah data terkumpul maka selanjutnya penulis sajikan dalam bentuk deskriptif kuantitatif dengan menggunakan tabel dan dicari nilai frekwensi, persentasi dari setiap pertanyaan dan selanjutnya dijabarkan dengan deskriptif kualitatif atau menggunakan kalimat.

Dalam pencarian frekwensi dan porsentase penulis menggunakan rumus:

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

Adapun penjelasan penyajian data dapat dilihat sebagai berikut:

P= Populasi.

F= Frekwensi.

N= Nilai jumlah keseluruhan.

100%= Ketetapan Rumus.

TABEL. 1

PELAYANAN YANG DIBERIKAN DI RATU MAYANG GARDEN HOTEL

NO	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat bagus	20	48,8
2	Bagus	4	9,8
3	Kurang bagus	15	36,5
4	Tidak bagus	2	4,9
Total		41	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 20 responden atau 48,8% adalah sangat bagus, 4 responden atau 9,8% adalah bagus, 15 responden atau 36,5% adalah kurang bagus, 2 responden atau 4,9% adalah tidak bagus . Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru yang paling banyak sangat bagus dengan nilai 20 responden atau 48,8%, berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan bahwa pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru sangat bagus.

TABEL. 2

FASILITAS YANG DISEDIAKAN DI RATU MAYANG GARDEN HOTEL

NO	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sudah maksimal	25	60,9
2	Maksimal	16	39.1
3	Kurang maksimal	-	-
4	Tidak maksimal	-	-
Total		41	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 25 responden atau 60,9% adalah sudah maksimal, 16 responden atau 39,1% adalah maksimal, kurang maksimal dan tidak maksimal tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa Fasilitas yang disediakan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru yang paling banyak sudah maksimal dengan nilai 25 responden atau 60,9%, berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan bahwa fasilitas yang disediakan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru sudah maksimal.

TABEL. 3
TANGGUNG JAWAB DIBERIKAN KARYAWAN DI RATU MAYANG
GARDEN HOTEL

NO	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat bertanggung jawab	22	53,6
2	Bertanggung jawab	15	36,6
3	Kurang bertanggung jawab	4	9,8
4	Tidak bertanggung jawab	-	-
Total		41	100

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 22 responden atau 53,6% sangat bertanggung jawab, 15 responden atau 36,6% adalah bertanggung jawab, 4 responden atau 9,8% adalah kurang bertanggung jawab, tidak bertanggung jawab tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab yang diberikan karyawan kepada pelanggan yang paling banyak sangat bertanggung jawab dengan nilai 22 responden atau 53,6%. Berarti ini lebih dari setengah responden yang berjumlah 41 orang dari angket yang disebarkan oleh penulis mempunyai tanggapan bahwa karyawan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru sangat bertanggung jawab. Ini merupakan Hasil tabel yang ke 3 dari angket yang disebarkan.

TABEL.4
SIKAP KARYAWAN TERHADAP PELANGGAN DI RATU MAYANG
GARDEN HOTEL

NO	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	15	36,5
2	Baik	25	61,0
3	Kurang baik	1	2,5
4	Tidak baik	-	-
Total		41	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 15 responden atau 36,5% adalah sangat baik, 25 responden atau 61,0% adalah baik, 1 responden atau 2,5% adalah kurang baik, sedangkan tidak baik tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa Sikap karyawan terhadap pelanggan di Hotel yang paling banyak baik dengan nilai 25 responden atau 61,0%, berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan cukup baik terhadap sikap karyawan kepada pelanggan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

TABEL.5
KERAMAH TAMAHAN DAN SOPAN SANTUN KARYAWAN RATU
MAYANG GARDEN HOTEL

NO	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat ramah dan sopan	20	48,7
2	Ramah dan sopan	16	39,0
3	Kurang ramah dan sopan	5	12,3
4	Tidak ramah dan sopan	-	-
Total		41	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 20 responden atau 48,7% adalah sangat ramah dan sopan, 16 responden atau 39,0% adalah ramah dan sopan, 5 responden atau 12,3% adalah kurang ramah dan sopan, sedangkan tidak ramah dan sopan tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa keramahan dan sopan santun karyawan Hotel yang paling banyak sangat ramah dan sopan dengan nilai 20 responden atau 48,7%, berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan sangat ramah dan sopan.

TABEL. 6
KONDISI DAN KEBERSIHAN LINGKUNGAN DI RATU MAYANG
GARDEN HOTEL

NO	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Rapi dan bersih	24	58,5
2	Rapi dan bersih	13	31,8
3	Kurang Rapi dan bersih	4	9,7
4	Tidak Rapi dan bersih	-	-
Total		41	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 24 responden atau 58,5% adalah sangat Rapi dan bersih, 13 responden atau 31,8% adalah rapi dan bersih, 4 responden atau 9,7% adalah kurang rapi dan bersih, sedangkan tidak rapi dan bersih tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa kondisi dan kebersihan Hotel Ratu Mayang Garden paling banyak sangat rapi dan bersih dengan nilai 24 responden atau 58,5%, berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan sangat bersih dan rapi.

TABEL. 7
 KENYAMANAN RUANGAN YANG DIBERIKAN RATU MAYANG
 GARDEN HOTEL

NO	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Nyaman	21	51,2
2	Nyaman	13	31,7
3	Kurang Nyaman	5	12,3
4	Tidak nyaman	2	4,8
Total		41	100

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 21 orang responden atau 51,2% adalah sangat nyaman, 13 responden atau 31,7% adalah nyaman, sedangkan 5 orang responden atau 12,3% kurang nyaman dan 2 responden atau 4,8% tidak nyaman. Jadi dapat disimpulkan bahwa kenyamanan Ruangan yang diberikan Ratu Mayang Garden Hotel sangat nyaman dengan nilai 21 responden atau 51,2% berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan sangat nyaman.

TABEL. 8
 KEMAMPUAN KARYAWAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
 RATU MAYANG GARDEN HOTEL

NO	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat mampu	24	58,5
2	Mampu	17	41,5
3	Kurang mampu	-	-
4	Tidak mampu	-	-
Total		41	100

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 24 responden atau 58,5% sangat mampu, 17 responden atau 41,5% adalah mampu, kurang mampu dan tidak mampu tidak mendapat respon dari responden. Jadi dapat disimpulkan bahwa keterampilan kerja karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru dengan 24 responden atau 58,5% mendapat nilai Sangat mampu. Berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan sangat mampu.

TABEL. 9
KOMUNIKASI KARYAWAN TERHADAP PELANGGAN DI RATU
MAYANG GARDEN HOTEL

NO	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Lancar dan efektif	18	43,9
2	Lancar dan efektif	15	36,6
3	Kurang lancar dan efektif	8	19,5
4	Tidak lancar dan efektif	-	-
Total		41	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 18 responden atau 43,9% adalah Sangat lancar dan efektif, 15 responden atau 36,6% adalah lancar dan efektif, 8 responden atau 19,5% adalah kurang lancar dan efektif, sedangkan tidak lancar dan efektif tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengurusan komunikasi karyawan hotel terhadap pelanggan yang paling banyak sangat lancar dan efektif dengan nilai 18 responden atau

64,7%, berarti ini lebih dari setengah jumlah responden mempunyai tanggapan bahwa komunikasi karyawan dengan pelanggan sangat lancar dan efektif.

TABEL. 10
PELAYANAN LAUNDRY YANG DIBERIKAN RATU MAYANG GARDEN
HOTEL KEPADA PELANGGAN

NO	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat puas	30	73,2
2	Puas	8	19,5
3	Kurang Puas	3	7,3
4	Tidak puas	-	-
Total		41	100

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 30 orang, responden atau 73,2% adalah sangat puas, 8 responden atau 19,5% adalah puas, sedangkan 3 Responden atau 7,3% kurang puas dan tidak puas tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan laundry Ratu Mayang Garden Hotel yang paling banyak sangat puas dengan nilai 30 responden atau 73,2% berarti ini lebih dari setengah dari jumlah angket yang disebarkan oleh penulis kepada responden yang menyatakan bahwa laundry di Hotel Ratu Mayang Garden mempunyai tanggapan sangat puas.

TABEL. 11
PENGURUSAN ADMINISTRASI DI RATU MAYANG GARDEN HOTEL

NO	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	18	43,9
2	Baik	15	36,6
3	Kurang baik	8	19,5
4	Tidak baik	-	-
Total		41	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 18 responden atau 43,9% adalah sangat baik, 15 responden atau 36,6% adalah baik, 8 responden atau 19,5% adalah kurang baik, 8 responden atau 19,5% adalah kurang baik sedangkan tidak baik tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengurusan admininstrasi Hotel yang paling banyak sangat baik dengan nilai 18 responden atau 64,7%, berarti ini lebih dari setengah jumlah responden mempunyai tanggapan sangat baik.

TABEL. 12
KEMEWAHAN GEDUNG RATU MAYANG GARDEN HOTEL

NO	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat mewah	22	53,6
2	Mewah	14	34,2
3	Kurang Mewah	5	12,2
4	Tidak mewah	-	-
Total		41	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 22 responden atau 53,6% adalah sangat mewah, 14 responden atau 12,2% adalah mewah, 5 responden atau 12,2% adalah kurang mewah, sedangkan tidak mewah tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemewahan gedung Hotel Ratu Mayang Garden yang paling banyak sangat mewah dengan nilai 22 responden atau 53,6%, berarti ini lebih dari setengah jumlah responden mempunyai tanggapan sangat mewah.

TABEL. 13
FASILITAS HOT SPOT DI RATU MAYANG GARDEN HOTEL

NO	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat bagus	20	48,8
2	Bagus	14	34,2
3	Kurang bagus	5	12,2
4	Tidak bagus	2	4,8
Total		41	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 20 responden atau 48,8% adalah sangat bagus, 14 responden atau 34,2% adalah bagus, 5 responden atau 12,2% adalah kurang bagus, sedangkan 2 responden atau 4,8% adalah tidak bagus. Jadi dapat disimpulkan bahwa fasilitas Hot Spot Hotel Ratu Mayang Garden yang paling banyak sangat bagus dengan nilai 20 responden atau 48,8%, berarti ini lebih dari setengah jumlah responden mempunyai tanggapan sangat bagus.

TABEL. 14
KENYAMANAN RUANG KAMAR RATU MAYANG GARDEN HOTEL

NO	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat nyaman	25	60,9
2	Nyaman	13	31,8
3	Kurang nyaman	3	7,3
4	Tidak nyaman	-	-
Total		41	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 25 responden atau 60,9% adalah sangat nyaman, 13 responden atau 31,8% adalah nyaman, 3 responden atau 7,3% adalah kurang nyaman, sedangkan tidak nyaman tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa kenyamanan ruang kamar Hotel Ratu Mayang Garden paling banyak sangat nyaman dengan nilai 25 responden atau 60,9%, berarti ini lebih dari setengah jumlah responden mempunyai tanggapan sangat nyaman.

TABEL. 15
PERHATIAN KARYAWAN TERHADAP KEBUTUHAN ANDA DI
RATU MAYANG GARDEN HOTEL

NO	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat memperhatikan	20	48,7
2	Memperhatikan	18	43,9
3	Kurang memperhatikan	3	7,4
4	Tidak memperhatikan	-	-
Total		41	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 20 responden atau 48,7% adalah sangat memperhatikan, 18 responden atau 43,9% adalah memperhatikan, 3 responden atau 7,4% adalah kurang memperhatikan, sedangkan tidak memperhatikan tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa perhatian karyawan terhadap kebutuhan pelanggan yang paling banyak sangat memperhatikan dengan nilai 20 responden atau 48,7%, berarti ini lebih dari setengah jumlah responden mempunyai tanggapan sangat memperhatikan.

TABEL 16
KUALITAS MAKANAN DAN MINUMAN RATU MAYANG GARDEN
HOTEL

NO	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat berkualitas	25	61,0
2	Berkualitas	13	31,7
3	Kurang berkualitas	3	7,3
4	Tidak berkualitas	-	-
Total		41	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 25 responden atau 61,0% adalah sangat berkualitas, 13 responden atau 31,7% adalah berkualitas, 3 responden atau 7,3% adalah kurang berkualitas, sedangkan tidak berkualitas tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas makanan dan minuman Ratu Mayang Garden Hotel yang paling banyak sangat berkualitas dengan nilai 25 responden atau 61,0%, berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan sangat berkualitas.

TABEL 17
KUALITAS KOLAM RENANG RATU MAYANG GARDEN HOTEL

NO	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat berkualitas	20	48,7
2	Berkualitas	18	43,9
3	Kurang berkualitas	3	7,3
4	Tidak berkualitas	-	-
Total		41	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 20 responden atau 48,7% adalah sangat berkualitas, 18 responden atau 43,9% adalah berkualitas, 3 responden atau 7,3% adalah kurang berkualitas, sedangkan tidak tidak berkualitas tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas kolam renang Ratu Mayang Garden Hotel yang paling banyak sangat berkualitas dengan nilai 20 responden atau 61,0%, berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan sangat berkualitas.

3.2 Faktor – Faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

Selain angket (kuisisioner), penulis juga melakukan wawancara tertulis secara langsung dengan pelanggan Ratu Mayang Garden Hotel Pekanbaru, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu pelanggan yang merupakan pelanggan dari luar kota bertujuan untuk berlibur bersama

keluarga di kota Pekanbaru dan wawancara dilakukan pada tanggal 09 mei 2010, petikan wawancaranya sabagai berikut:

Anda sebagai Pelanggan Hotel Ratu Mayang Garden, Bagaimana pelayanan Hotel Ratu mayang Garden menurut anda di bandingkan dengan hotel yang pernah anda datang dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi anda tentang pelayanan yang diberikan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru?

“Adapun yang saya rasakan selama menjadi pelanggan di Hotel Ratu Mayang Garden ini pelayanan yang diberikan sudah maksimal baik dari pelayanan yang kecil dari makanan dan minuman yang berkualitas dan tidak kalah dengan hotel lainnya yang ada begitu juga dengan pelayanan terkait pengurusan administrasi yang sangat bagus dan saya merasa tidak kecewa menjadi pelanggan hotel ini karena hal itu sangat penting meningkatkan pelayanan kepada pelanggan seperti fasilitas kamar, makan dan fasilitas sarana dan prasarana lainnya yang dibutuhkan. Memberikan potongan harga kepada pelanggan yang menyewa skala besar, misalnya adanya penyewaan kamar hotel yang telah disewa dalam mengadakan acara-acara. Faktor-faktor yang mempengaruhi saya dalam mempersepsikan pelayanan di Hotel ini adalah pengalaman saya, saya juga pernah menginap di salah satu hotel di kota medan selama 2 hari setelah saya mengamati maka saya memberikan penilaian bahwa pelayanan di hotel Ratu Mayang Garden baik dan semoga saja pelayanannya dapat lebih ditingkatkan”

2. Wawancara dengan seorang pelanggan pada tanggal 09 Mei 2010.

Pelayanan apa saja yang ditawarkan kepada bapak dan keluarga selama bapak menginap 2 hari di hotel Ratu Mayang Garden ini, faktor yang mempengaruhi bapak dalam memberikan persepsi terhadap pelayanan di hotel ini?

“Pelayanan yang diberikan seperti penginapan, restoran yang lengkap dengan berbagai menu baik menu dalam negeri sendiri atau yang dari luar negeri. Pelayanan kamar hotel dan juga ada swimming pool (kolam renang yang ternyata di buka juga untuk umum jadi kita bisa melihat bahwa kerja sama hotel dengan masyarakat sangat baik juga agar terjadi hubungan yang baik dan dengan pelanggan yang lainnya. Faktor yang mempengaruhi saya dalam memberikan persepsi terhadap pelayanan di hotel ini yakni pengetahuan dan mengetahui dari teman saya yang pernah menginap di Hotel Ratu Mayang Garden ini bahwa pelayanan di sini sangat bagus dan juga karena saya dapat melihat dan merasakan secara langsung pelayanan di hotel ini baik.”

3. Wawancara dengan salah seorang pelanggan dalam kunjungan untuk mengikuti seminar di Ballroom Hotel Ratu Mayang Garden pada tanggal 12 mei 2010.

Menurut ibu keluhan-keluhan yang ibu rasakan mengenai keamanan ketika menginap di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru?

“Saya merasa bahwa di sini keluhan sangat jarang terjadi, jika adanya keluhan, maka pihak Hotel akan memberikan solusi kepada kami, tetapi terlebih dahulu harus dijelaskan apa keluhan yang kami rasakan, keamanan di Hotel Ratu Mayang Garden cukup baik dengan security yang siap 24 jam dalam

mengamankan setiap pelanggan yang datang untuk menginap disini, oleh karena itu dengan mengetahui keluhan kami maka pihak akan memberikan solusi yang baik agar pelayanannya lebih baik dan bisa ditingkatkan lagi agar dapat menambah kuantitas jumlah pelanggan juga.

4. Wawancara dengan salah satu pelanggan yang berasal dari kota Palembang pada tanggal 12 mei 2010, petikan wawancara sebagai berikut.

Menurut bapak dan keluarga selama menginap di Hotel Ratu mayang garden ini bagaimana fasilitas kolam renang yang disediakan untuk anda dan keluarga?

“Menurut saya fasilitas yang ada di Hotel Ratu Mayang Garden ini sudah cukup bagus untuk para pelanggan yang ingin menginap disini terutama untuk pengunjung yang berasal dari luar kota seperti saya karena saya membawa anak-anak untuk liburan ke kota Pekanbaru maka selama disini saya dan keluarga menikmati sekali terutama anak-anak saya yang hobby berenang dan mereka menggunakan fasilitas yang ada disini seperti kolam renang, begitu juga dengan kebersihan air kolam renang sendiri yang sering di ganti oleh pihak Hotel selain kolam renang saya juga melihat komunikasi karyawan yang bagus dengan pelanggan maupun sesama karyawan juga membuat pelanggan merasa puas puas dan nyaman untuk menginap disini.

5. Wawancara dengan salah satu responden yang dilakukan pada tanggal 12 mei 2010.

Menurut anda bagaimana fasilitas hotspot yang disediakan selama anda menggunakan layanan internet di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru, faktor-

faktor yang mempengaruhi persepsi anda terhadap pelayanan Hotel ratu Mayang garden Pekanbaru?

“ Selama saya menggunakan layanan internet di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru dan browsing data-data yang saya perlukan jaringannya bagus dan jelas serta cepat dan juga pelayanan dari pihak Hotel terhadap para pelanggan juga memuaskan. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi saya terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru adalah pengalaman dan juga faktor pendapat karena saya melihat dan juga merasakan sendiri pelayanan antara lain fasilitas Hotspot dengan layanan internet bagus dan juga cepat.

6. Wawancara dengan salah satu pelanggan yang dilakukan pada tanggal 12 mei 2010. Petikan wawancaranya sebagai berikut:

Bagaimana menurut anda tentang tanggung jawab dan juga sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anda?

“Selama saya menginap disini saya merasa sikap karyawan dan juga tanggung jawabnya kepada pihak pelanggan sangat baik dengan menyediakan apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggan dan juga fasilitas yang maksimal, sikap yang ramah tamah dari karyawan dari saya datang (check-in) dan juga membawa barang yang saya bawa ke kamar serta jadwal administrasi yang baik.

BAB IV

ANALISA DATA

Setelah disajikan selanjutnya penulis mencoba untuk menganalisa data pada bab III, sesuai dengan rumusan masalah dengan menggunakan teknik analisa yang telah ditentukan yaitu kuantitatif dan persentase, penyajian data ini untuk menjawab permasalahan yaitu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

4.1 Persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

Untuk menjawab permasalahan di atas maka terlebih dahulu penulis akan mengklasifikasikan angket sesuai dengan permasalahan dengan nomor angket sebagai berikut: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17 dan wawancara dengan pelanggan Hotel.

Dari tabel 1 diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 20 responden atau 48,8% adalah sangat bagus, 4 responden atau 9,8% adalah bagus, 15 responden atau 36,5% adalah kurang bagus, 2 responden atau 4,9% adalah tidak bagus . Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru yang paling banyak sangat bagus dengan nilai 20 responden atau 48,8%, berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan bahwa pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru sangat bagus.

Dari tabel 2 diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 25 responden atau 60,9% adalah sudah maksimal, 16 responden atau 39,1% adalah maksimal, kurang maksimal dan tidak maksimal tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa Fasilitas yang disediakan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru yang paling banyak sudah maksimal dengan nilai 25 responden atau 60,9%, berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan bahwa fasilitas yang disediakan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru sudah maksimal.

Dari tabel 3 diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 22 responden atau 53,6% sangat bertanggung jawab, 15 responden atau 36,6% adalah bertanggung jawab, 4 responden atau 9,8% adalah kurang bertanggung jawab, tidak bertanggung jawab tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab yang diberikan karyawan kepada pelanggan yang paling banyak sangat bertanggung jawab dengan nilai 22 responden atau 53,6%. Berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan sangat bertanggung jawab.

Dari tabel 4 diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 15 responden atau 36,5% adalah sangat baik, 25 responden atau 61,0% adalah baik, 1 responden atau 2,5% adalah kurang baik, sedangkan tidak baik tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa Sikap karyawan terhadap pelanggan di Hotel yang paling banyak Cukup baik dengan nilai 25 responden atau 61,0%, berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan cukup baik terhadap sikap karyawan kepada pelanggan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

Dari tabel 5 diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 20 responden atau 48,7% adalah sangat ramah dan sopan, 16 responden atau 39,0% adalah ramah

dan sopan, 5 responden atau 12,3% adalah kurang ramah dan sopan, sedangkan tidak ramah dan sopan tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa keramahan dan sopan santun karyawan Hotel yang paling banyak sangat ramah dan sopan dengan nilai 20 responden atau 48,7%, berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan sangat ramah dan sopan.

Dari tabel 6 diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 24 responden atau 58,5% adalah sangat Rapi dan bersih, 13 responden atau 31,8% adalah rapi dan bersih, 4 responden atau 9,7% adalah Kurang rapi dan bersih, sedangkan tidak rapi dan bersih tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa kondisi dan kebersihan Hotel Ratu Mayang Garden paling banyak sangat rapi dan bersih dengan nilai 24 responden atau 58,5%, berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan sangat bersih dan rapi.

Dari tabel 7 diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 21 orang responden atau 51,2% adalah sangat nyaman, 13 responden atau 31,7% adalah nyaman, sedangkan 5 orang responden atau 12,3% kurang nyaman dan 2 responden atau 4,8% tidak nyaman. Jadi dapat disimpulkan bahwa kenyamanan ruangan yang diberikan Ratu Mayang Garden Hotel sangat nyaman dengan nilai 21 responden atau 51,2% berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan sangat nyaman.

Dari tabel 8 diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 24 responden atau 58,5% sangat mampu, 17 responden atau 41,5% adalah mampu, kurang mampu dan tidak mampu tidak mendapat respon dari responden. Jadi dapat disimpulkan bahwa keterampilan kerja karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru

dengan 24 responden atau 58,5% mendapat nilai sangat mampu. Berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan sangat mampu.

Dari tabel 9 diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 18 responden atau 43,9% adalah sangat lancar dan efektif, 15 responden atau 36,6% adalah lancar dan efektif, 8 responden atau 19,5% adalah kurang lancar dan efektif, sedangkan tidak lancar dan efektif tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengurusan administrasi Hotel yang paling banyak sangat memuaskan dengan nilai 18 responden atau 64,7%, berarti ini lebih dari setengah jumlah responden mempunyai tanggapan bahwa komunikasi karyawan dengan pelanggan sangat lancar dan efektif.

Dari tabel 10 diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 30 orang, responden atau 73,2% adalah sangat puas, 8 responden atau 19,5% adalah puas, sedangkan 3 responden atau 7,3% kurang puas dan tidak puas tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang diberikan Ratu Mayang Garden Hotel yang paling banyak sudah maksimal dengan nilai 30 responden atau 73,2% berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan sangat puas.

Dari tabel 11 diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 18 responden atau 43,9% adalah sangat memuaskan, 15 responden atau 36,6% adalah memuaskan, 8 responden atau 19,5% adalah baik, 8 responden atau 19,5% adalah kurang baik sedangkan tidak baik tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengurusan administrasi Hotel yang paling banyak sangat memuaskan dengan nilai 18 responden atau 43,9%, berarti ini lebih dari setengah jumlah responden mempunyai tanggapan sangat memuaskan.

Dari tabel 12 diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 22 responden atau 53,6% adalah sangat mewah, 14 responden atau 34,2% adalah mewah, 5 responden atau 12,2% adalah kurang mewah, sedangkan tidak mewah tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemewahan gedung Hotel Ratu Mayang Garden yang paling banyak sangat mewah dengan nilai 22 responden atau 53,6%, berarti ini lebih dari setengah jumlah responden mempunyai tanggapan sangat mewah.

Dari tabel 13 diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 20 responden atau 48,8% adalah sangat bagus, 14 responden atau 34,2% adalah bagus, 5 responden atau 12,2% adalah kurang bagus, sedangkan 2 responden atau 4,8% adalah tidak bagus. Jadi dapat disimpulkan bahwa fasilitas Hot Spot Hotel Ratu Mayang Garden yang paling banyak sangat bagus dengan nilai 20 responden atau 48,8%, berarti ini lebih dari setengah jumlah responden mempunyai tanggapan sangat bagus.

Dari 14 dapat diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 25 responden atau 60,9% adalah sangat nyaman, 13 responden atau 31,8% adalah nyaman, 3 responden atau 7,3% adalah kurang nyaman, sedangkan tidak nyaman tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa kenyamanan ruang kamar Hotel Ratu Mayang Garden paling banyak sangat nyaman dengan nilai 25 responden atau 60,9%, berarti ini lebih dari setengah jumlah responden mempunyai tanggapan sangat nyaman.

Dari tabel 15 diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 20 responden atau 48,7% adalah sangat memperhatikan, 18 responden atau 43,9% adalah

memperhatikan, 3 responden atau 7,4% adalah kurang memperhatikan, sedangkan tidak memperhatikan tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa perhatian karyawan terhadap kebutuhan pelanggan yang paling banyak sangat memperhatikan dengan nilai 20 responden atau 48,7%, berarti ini lebih dari setengah jumlah responden mempunyai tanggapan sangat memperhatikan.

Dari tabel 16 diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 25 responden atau 61,0% adalah sangat berkualitas, 13 responden atau 31,7% adalah berkualitas, 3 responden atau 7,3% adalah kurang berkualitas, sedangkan tidak tidak berkualitas tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas makanan dan minuman Ratu Mayang Garden Hotel yang paling banyak sangat berkualitas dengan nilai 25 responden atau 61,0%, berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan sangat berkualitas.

Dari tabel 17 diketahui bahwa dari 41 responden terdapat 20 responden atau 48,7% adalah sangat berkualitas, 18 responden atau 43,9% adalah berkualitas, 3 responden atau 7,3% adalah kurang berkualitas, sedangkan tidak berkualitas tidak mendapat respon. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas kolam renang Ratu Mayang Garden Hotel yang paling banyak sangat berkualitas dengan nilai 20 responden atau 48,7%, berarti ini lebih dari setengah responden mempunyai tanggapan sangat berkualitas.

Tabel.18**Rekapitulasi persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang
Garden Pekanbaru.**

No	Alternatif Jawaban							
	A		B		C		D	
	f	%	F	%	F	%	F	%
1	20	48,8	15	36,5	4	9,8	2	4,9
2	25	60,9	16	39,1	16	39,1	-	-
3	22	53,6	15	36,6	4	9,8	-	-
4	15	36,5	25	61,0	1	2,5	-	-
5	20	48,7	16	39,0	5	12,3	-	-
6	24	58,5	13	31,8	4	9,7	-	-
7	21	51,2	13	31,7	5	12,3	2	4,9
8	24	58,5	17	41,5	-	-	-	-
9	18	43,9	15	36,6	8	19,5	-	-
10	30	73,2	8	19,5	3	7,3	-	-
11	18	43,9	15	36,6	8	19,5	-	-
12	22	53,6	14	34,2	5	12,2	-	-
13	20	48,8	14	34,4	5	12,9	2	4,9
14	25	60,9	14	31,8	3	7,3	-	-
15	20	48,8	18	43,9	3	7,4	-	-
16	25	60,9	13	31,7	3	7,3	-	-
17	20	48,8	18	43,9	3	7,3	-	-
Jumlah	369		259		80		6	

Dari tabel di atas dapat diketahui sebagai berikut:

Yang memilih alternatif jawaban A sebanyak : 369

Yang memilih alternatif jawaban B sebanyak : 259

Yang memilih alternatif jawaban C sebanyak : 80

Yang memilih alternatif jawaban D sebanyak : 6

Jumlah keseluruhan : 714 (N)

Untuk selanjutnya jumlah pilihan setiap alternatif jawaban dikalikan dengan bobot masing-masing, untuk mengetahui unsur N dan F, hasil sebagai berikut:

Option A bobot : 4

Option A bobot : 3

Option A bobot : 2

Option A bobot : 1

Dengan demikian akan diperoleh:

Alternatif jawaban A sebanyak : 369X 4 :1476

Alternatif jawaban B sebanyak : 259X 3 : 777

Alternatif jawaban C sebanyak : 80X 2 : 160

Alternatif jawaban D sebanyak : 6 X 1 : 6

Jumlah keseluruhan 2419 (F)

Setelah nilai N dan F nya diketahui, maka dimasukkan kedalam rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%) : 4$$

Harus dibagi empat karena alternatif jawabannya empat (4), yakni, A, B, C dan D.

$$P = \frac{2419}{714} \times 100\% : 4$$

$$P = 338,7 : 4$$

$$P = 84,7\%$$

Angka persentase diperoleh setelah diproses melalui rumus diatas, didapat jumlah nilai 84,7%. Untuk menentukan kategori persentase diatas digunakan ukuran sebagai berikut:

Baik	: 75% - 100%
Cukup	: 55% - 75%
Kurang baik	: 40% - 55%
Tidak baik	: Kurang dari 40% (Suharsimi, 1993; 210).

Jika dilihat dari ukuran diatas, maka dapat diketahui bahwa persentase rata-rata berada dalam kategori baik karena 84,7% berada antara 75% s/d 100%.

Hasil dari penilaian diatas sangat sesuai dengan wawancara yang dilakukan penulis dengan pelanggan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru bahwa pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan sudah maksimal dan juga sangat sesuai dengan keinginan pelanggan dan pelanggan pun merasa puas dengan apa yang diberikan oleh pihak hotel sehingga pihak hotel pun merasa bahwa pelanggan memang patut untuk diutamakan.

4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis secara langsung dengan pelanggan Ratu Mayang Garden Hotel bahwa dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru adalah terdapat tiga dari empat faktor yang sudah di jelaskan pada bab I yaitu : pengalaman, pengetahuan dan juga faktor dari luar individu. Dengan tiga faktor yang ada maka pelanggan dapat memberikan sebuah penilaian secara objektif terhadap suatu permasalahan yang terjadi dan tentu penilaian tersebut merupakan penilaian yang benar-benar mereka rasakan. Dari faktor pengalaman mereka dapat membandingkan bahwa pelayanan yang diterima dari setiap perusahaan yang pernah dikunjungi tentu mereka akan lebih tahu dan penilaian tentu saja berbeda dengan melihat suatu pelayanan yang diterima secara objektif.

Pelanggan memberikan persepsi tentang pelayanan hotel Ratu Mayang Garden sesuai dengan tabel no 1 bahwa pelayanannya sangat bagus. Mereka tentu saja memberikan persepsi sesuai dengan keadaan yang mereka alami dan rasakan sesuai dengan wawancara yang penulis lakukan dengan salah seorang pelanggan pada tanggal 10 mei 2010 bahwa pengetahuan juga sangat penting untuk mempersepsikan pelayanan yang di berikan oleh pihak Hotel kepada pelanggan.

Adanya kenyamanan yang dirasakan pelanggan selama berada di hotel baik kenyamanan ruang umum maupun kamar yang disediakan. Service Quality adalah pemberian pelayanan yang baik dan unggul yang sesuai dengan persepsi

pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas pelayanan menurut persepsi mereka yang dilihat dari hasil faktor teknis yang diberikan kepada pelanggan/ disampaikan kepada pelanggan. Pelanggan juga memiliki lima penaksiran mengenai dimensi service quality yang berupa; kehandalan, ketanggapan, jaminan/ kepastian, empati dan berwujud. Kepuasan tamu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan keduanya dipandang sebagai pelayanan yang ditemukan oleh pelanggan pada tingkatan tertentu atau tingkatan global. Kepuasan secara umum dapat dipandang memiliki konsep yang lebih luas dibandingkan dengan kualitas pelayanan. Jika dilihat dari sudut persepsi kualitas pelayanan merupakan komponen dari kepuasan konsumen.

Karena tuntutan pelanggan yang menginginkan pelayanan yang berkualitas, maka yang harus diberikan oleh pihak manajemen adalah pelayanan yang *excellent* atau unggul dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Kualitas ada hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan hotel. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan restoran, hotel untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan. Dengan demikian hotel dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta restoran, hotel dapat memaksimalkan pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang tidak menyenangkan.. Image (kesan) juga berfungsi sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pelanggan mengenai operasional perusahaan. Harga dapat juga mempengaruhi persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan, kepuasan

dan nilai. Apabila harga tinggi para pelanggan akan mengharapkan kualitas yang tinggi pula dan benar-benar menjadi persepsi yang mempengaruhi harapan pelanggan. Namun apabila harga yang diberikan terlalu rendah maka pelanggan akan memiliki keraguan mengenai kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas Pelayanan yaitu pemberian pelayanan yang baik dan unggul yang sesuai dengan persepsi pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas pelayanan menurun persepsi mereka yang dilihat dari hasil faktor teknis yang diberikan kepada pelanggan/ disampaikan kepada pelanggan. Pelanggan juga memiliki lima penaksiran mengenai dimensi service quality yang berupa; kehandalan, ketanggapan, jaminan/ kepastian, empati dan berwujud. Kepuasan tamu (customer satisfaction) Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan keduanya dipandang sebagai pelayanan yang ditemukan oleh pelanggan pada tingkatan tertentu atau tingkatan global. Kepuasan secara umum dapat dipandang memiliki konsep yang lebih luas dibandingkan dengan kualitas pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa Persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru berada pada kategori baik, sebab angka persentasenya adalah 84,7%, berada pada 75%-100%, hal ini didukung oleh hasil penyebaran angket yang diberikan oleh penulis kepada 41 responden (pelanggan) diantaranya adalah: pelayanan yang diberikan oleh karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru kepada pelanggan baik. Begitu juga dengan fasilitas Hotspot dan kualitas makanan minuman dinilai baik oleh pelanggan serta tanggung jawab karyawan kepada pelanggan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru yang dapat dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi mereka terhadap pelayanan itu sendiri. Selain permasalahan di atas persepsi pelanggan mengenai proses administrasinya juga dinilai baik dengan jumlah responden yang menanggapi permasalahan tersebut.

Salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan mengenai pelayanan adalah bukti dari pelayanan. Bahwa sebelumnya pelanggan mengetahui pelayanan di Hotel Ratu Mayang Garden dari orang-orang yang pernah menginap di sana sebelumnya dan sebagian pelanggan juga mengetahui bahwa pelayanan di Hotel Ratu Mayang karena pengalaman mereka sebelumnya, oleh karena itu faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan adalah pengalaman dan pengetahuan mereka. Karena pelayanan bersifat tidak nyata maka para pelanggan

senantiasa mencari bukti dari pelayanan setiap kali mereka berinteraksi dengan hotel.

B. Saran-saran

1. Dengan penelitian ini semoga Ratu Mayang Garden Hotel Pekanbaru mampu mempertahankan pelayanan terhadap konsumen yang membutuhkan pelayanan.
2. Diharapkan dengan penelitian ini karyawan dan juga manajemen lebih dapat meningkatkan pelayanan baik berupa informasi keadaan hotel tersebut sehingga konsumen terpuaskan terhadap apa yang telah diberikan oleh Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.
3. Diharapkan penelitian ini memberikan kontribusi terhadap hotel-hotel khususnya manajemen yang ada di Hotel tersebut dalam memberikan informasi yang diperlukan oleh konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber buku

- Anggoro, pandji. *Psikologi dan perusahaan*, Rineka Cipta, Jakarta. 1993.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, Reneka Cipta, Jakarta, 1998
- , *Prosedur penelitian suatu pendekatan Praktik(Edisi Revisi)*,
Rineka Cipta. Jakarta. 2006
- Deddy. Mulyana. *Komunikasi Efektif*. Remaja Rosda Karya. Bandung. 2004 Deddy.
- Mulyana. *Ilmu Komunikasi suatu Pengantar*. Remaja Rosda karya.
Bandung. 2001.
- Elfiandri,2004, *Makna Simbol dalam Upacara Perkawinan Adat dan Kota Kabupaten Kampar Riau*, Riau : Anggota IKPI Yayasan Pustaka Riau.
- Jalaludin, Rahmat. *Metode Penelitian Sosial*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2007.
- Jalaludin, Rahmat. *Psikologi Komunikasi*. Remaja Rosdakarya. Bandung. 2000.
- Moenir, H.A.S. *Pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta. 2006.
- Onong, Uchjana. Effendy. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Citra Aditya Bakti.
Bandung.2003.
- Rosady, Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan komunikasi*.Jakarta.PT.
Raja Grafindo Persada.
- Susanto, Astrid, Phill, *Komunikasi dalam Teori dan Praktek*, Bina Cipta Bandung,
1974..
- Parek, Udai. *Prilaku Organisasi*. Rineka Cipta. Jakarta. 1994.

Sumber Nonbuku

- [http://translate.google.co.id/translate?hl=id&sl=en&u=http://www.travbuddy.com/Ratu
mayang-Garden-Hotel-Pekanbaru-](http://translate.google.co.id/translate?hl=id&sl=en&u=http://www.travbuddy.com/Ratu-mayang-Garden-Hotel-Pekanbaru-)
- <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html>

DAFTAR TABEL

Tabel I Pelayanan yang diberikan Hotel Ratu Mayang Garden.....	31
Tabel 2 Fasilitas yang disediakan Hotel Ratu Mayang Garden.....	32
Tabel 3 Tanggung jawab karyawan Hotel Ratu Mayang Garden.....	33
Tabel 4 Sikap karyawan terhadap pelanggan Hotel Ratu Mayang Garden.....	34
Tabel 5 Keramahtamahan dan sopan santun Karyawan	34
Tabel 6 Kondisi dan kebersihan lingkungan Hotel Ratu Mayang Garden	35
Tabel 7 Kenyamanan Ruangan yang diberikan Hotel Ratu Mayang Garden.....	36
Tabel 8 Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.....	36
Tabel 9 Komunikasi karyawan terhadap pelanggan	37
Tabel 10 Pelayanan laundry ratu mayang garden hotel kepada pelanggan.....	38
Tabel 11 Pengurusan administrasi di ratu mayang garden hotel.....	39
Tabel 12 Kemewahan gedung ratu mayang garden hotel.....	39
Tabel 13 Fasilitas hot spot di ratu mayang garden hotel	40
Tabel 14 Kenyamanan ruang kamar ratu mayang garden hotel.....	41
Tabel 15 Perhatian karyawan terhadap kebutuhan anda	41
Tabel 16 Kualitas makanan dan minuman ratu mayang garden hotel	42
Tabel 17 Kualitas kolam renang ratu mayang garden hotel.....	43
Tabel 18 Rekapitulasi persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden	54

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Anda sebagai Pelanggan Hotel Ratu Mayang Garden, Bagaimana pelayanan Hotel Ratu mayang Garden menurut anda di bandingkan dengan hotel yang pernah anda datangi dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi anda tentang pelayanan yang diberikan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru?
2. Pelayanan apa saja yang ditawarkan kepada bapak dan keluarga selama bapak menginap 2 hari di hotel Ratu Mayang Garden ini, faktor yang mempengaruhi bapak dalam memberikan persepsi terhadap pelayanan di hotel ini?
3. Menurut ibu keluhan-keluhan yang ibu rasakan mengenai keamanan ketika menginap di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru?
4. Menurut bapak dan keluarga selama menginap di Hotel Ratu mayang garden ini bagaimana fasilitas kolam renang yang disediakan untuk anda dan keluarga?
5. Menurut anda bagaimana fasilitas hotspot yang disediakan selama anda menggunakan layanan internet di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi anda terhadap pelayanan Hotel ratu Mayang garden Pekanbaru?
6. Bagaimana menurut anda tentang tanggung jawab dan juga sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anda?

Persepsi Pelanggan terhadap pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru

PETUNJUK PENGISIAN.

- a) Bacalah baik-baik setiap pertanyaan dan seluruh kemungkinan dari jawabannya.
 - b) Penelitian ini semata-mata bertujuan ilmiah dalam rangka penulisan skripsi. Karena itu, tidak ada pengaruhnya kepada saudara.
 - c) Pilih dan berilah tanda (X) jawaban yang paling sesuai menurut anda.
 - d) Peneliti sangat mengharapkan semua pertanyaan dijawab dan tidak ada yang terlewatkan.
 - e) Terima kasih atas kesediaan dan kerjasama saudara dalam mengisi angket ini.
-

I. Daftar Angket

1. Bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Hotel Ratu Mayang Garden di bandingkan dengan Hotel lain yang pernah anda kunjungi?
 - a. Sangat bagus
 - b. Bagus
 - c. Kurang bagus
 - d. Tidak bagus
2. Menurut anda apakah fasilitas yang disediakan Hotel Ratu Mayang Garden sudah maksimal?
 - a. Sudah maksimal
 - b. Maksimal
 - c. Kurang maksimal
 - d. Tidak maksimal.
3. Apakah karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada anda?
 - a. Sangat bertanggung jawab
 - b. Bertanggung jawab
 - c. Kurang bertanggung jawab
 - d. Tidak bertanggung jawab
4. Menurut anda bagaimana sikap karyawan Hotel Ratu Mayang Garden kepada anda?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik