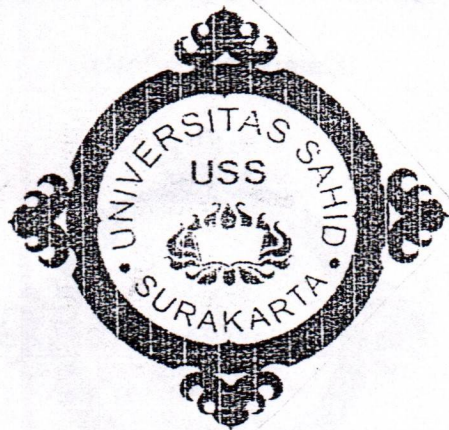


**STUDI TENTANG PENAMPILAN DAN BEBERAPA FAKTOR YANG  
BERPENGARUH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
( Studi Kasus di Ratu Ratih Café Hotel Sahid Raya Solo )**

**SKRIPSI**

Oleh :

**SURAJI  
10803411**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA**

**2004**



UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SKRIPSI

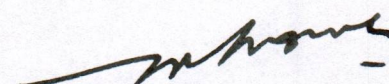
JUDUL SKRIPSI : STUDI TENTANG PENAMPILAN DAN BEBERAPA  
FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN  
(Studi Kasus di Ratu Ratih Café Hotel Sahid Raya Solo)

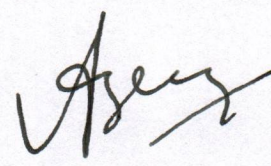
Nama Mahasiswa : Suraji

NIM/NIRM : 10803411

Diujikan :

Menyetujui

  
Prof. Ir. Waego Hadi Nugroho, PhD  
Pembimbing Pertama

  
Agung Nurmansyah, SE, MM, Akt  
Pembimbing Kedua

\_\_\_\_\_  
Tanggal disetujui

\_\_\_\_\_  
Tanggal disetujui

Taleh diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Strata S1.

  
Mengetahui  
Agung Nurmansyah, SE, MM, AKt  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis

\_\_\_\_\_  
Tanggal disetujui



## **MOTTO**

**Mengucap syukur adalah pangkal segala  
perbuatan baik.**



## **PERNYATAAN**

Skripsi ini tidak berisi bahan atau materi yang telah digunakan untuk memperoleh gelar sarjana sebelumnya. Sepanjang keyakinan dan pengetahuan penulis skripsi ini tidak berisi materi atau bahan yang telah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain kecuali yang digunakan sebagai acuan pustaka.

Surakarta, .....

**Penulis**

**S u r a j i**  
**NIM : 10803411**



## PERUNTUKAN

Tugas akhir ini Penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta.
2. Saudara-saudaraku.
3. Orang yang ku sayangi istri dan kedua anaku.
4. Almamater.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu.

Penulisan tugas akhir ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh ijazah Strata I yang merupakan perwujudan dari sebagian ilmu dan pengalaman yang di terima selama mengikuti perkuliahan.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu demi kelancaran penyusunan tugas akhir ini, kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Waego Hadi Nugroho selaku dosen pembimbing I tugas akhir ini.
2. Bapak Agung Nurmansyah, SE, MM, Akt, selaku dosen pembimbing II.
3. Semua pihak yang telah membantu penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, namun harapan kami semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca yang budiman dengan segala kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada pada tugas akhir ini.

Surakarta, Juli 2004

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PERUNTUKAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
RIWAYAT HIDUP .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Tujuan Penelitian.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Pengertian Basic Service.....	6
2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.3. Pengertian Restoran.....	9
2.4. Pengertian Pramusaji .....	10
2.5. Tipe-Tipe Pelayanan .....	11
2.6. Standard Pelayanan Restoran.....	12



BAB III. METODE PENELITIAN .....	17
3.1. Lokasi Penelitian .....	17
3.2. Populasi dan Sampel.....	17
3.3. Variabel dan Teknik Pengukuran .....	18
3.4. Metode Analisis.....	19
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	21
4.1. Gambaran Umum Hotel Sahid Raya.....	21
4.1.1. Filosofi dan Tujuan Hotel Sahid Raya Solo .....	21
4.1.2. Sejarah Berdirinya Hotel Sahid Raya Solo.....	23
4.1.3. Struktur Organisasi.....	25
4.1.4. Perkembangan Hotel Sahid Raya Solo .....	29
4.2. Temuan dan Pembahasan.....	34
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	41
5.1. Kesimpulan .....	41
5.2. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA .....	44



## DAFTAR GAMBAR

No.	Teks	Halaman
	Gambar 1. Struktur Organisasi Hotel Sahid Raya Solo.....	25





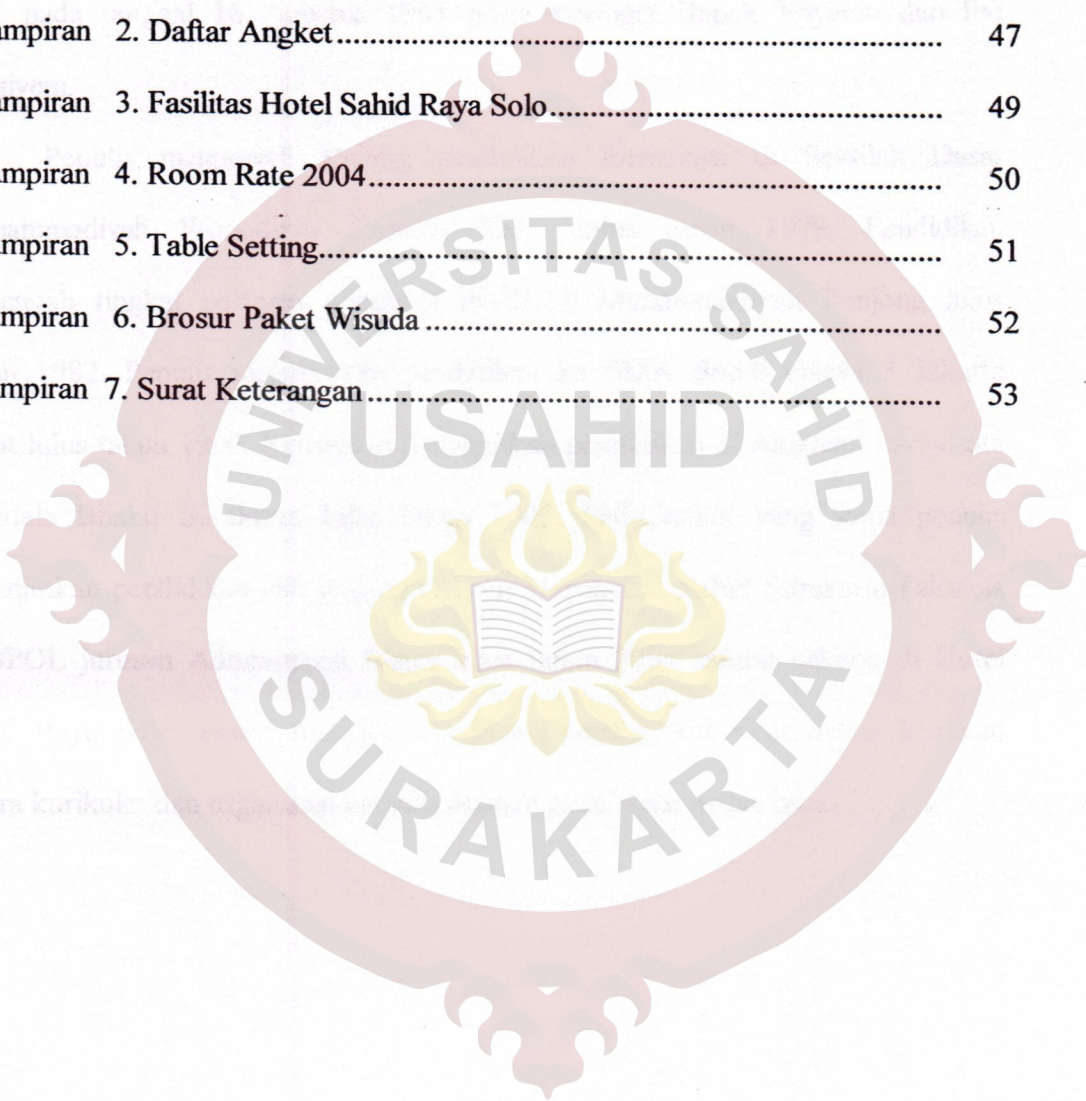
## DAFTAR TABEL

No.	Teks	Halaman
Tabel 1.	Alternatif dan Nilai Tanggapan .....	19
Tabel 2.	Jumlah Karyawan Hotel Sahid Raya Solo Berdasarkan Pangkat Jabatan Januari 2003 .....	29
Tabel 3.	Jenjang Pendidikan Karyawan Hotel Sahid Raya Solo Desember 2003 .....	30
Tabel 4.	Macam-macam Pelatihan yang Telah Diikuti oleh Karyawan Hotel Sahid Raya Solo .....	31
Tabel 5.	Fasilitas Sarana dan Prasarana Hotel Sahid Raya Solo .....	32
Tabel 6.	Tanggapan Responde Terhadap Kualitas <i>Food and Beverage</i> Dari 30 Responden (%).....	34
Tabel 7.	Tanggapan Responden Terhadap Penataan Restoran (%).....	35
Tabel 8.	Tanggapan Responden (%) Terhadap Kualitas <i>Food and Beverage (Service)</i> .....	37
Tabel 9.	Koefisien Korelasi Hubungan Antara Kualitas <i>Food and Beverage</i> , Kualitas <i>Food and Beverage Service</i> dan Penataan Restoran .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Teks	Halaman
Lampiran 1.	Daftar Pertanyaan.....	45
Lampiran 2.	Daftar Angket.....	47
Lampiran 3.	Fasilitas Hotel Sahid Raya Solo.....	49
Lampiran 4.	Room Rate 2004.....	50
Lampiran 5.	Table Setting.....	51
Lampiran 6.	Brosur Paket Wisuda.....	52
Lampiran 7.	Surat Keterangan.....	53





## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Desa Plataran, Sumbergiri, Ponjong Gunung Kidul DIY pada tanggal 16 Agustus 1965 putra keempat Bapak Miyarso dan Ibu Karsiyem.

Penulis mengawali jenjang pendidikan formalnya di Sekolah Dasar Muhammadiyah Wonodoyo Gunung Kidul lulus tahun 1979. Pendidikan menengah tingkat pertama ditempuh di SLTP Muhammadiyah Ponjong lulus tahun 1982. Penulis melanjutkan pendidikan ke SMA Buddi Qiswa 3 Jakarta Pusat lulus tahun 1990. Kemudian melanjutkan pendidikan di Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta lulus tahun 2003. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan alih jenjang (S1) di Universitas Sahid Surakarta Fakultas SOSPOL jurusan Administrasi Bisnis lulus tahun 2004 sambil bekerja di Hotel Sahid Raya Solo selama menjadi mahasiswa penulis ikut aktif dalam kegiatan ekstra kurikuler dan organisasi kemahasiswaan pada senat mahasiswa.



## ABSTRAK

Suraji NIM 10803411 STUDI TENTANG PENAMPILAN DAN BEBERAPA FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus di Ratu Ratih Café Hotel Sahid Raya Solo). Di bawah bimbingan Prof. Dr. Ir. Waego Hadi Nugroho dan Agung Nurmansyah, SE, MM, AKt.

Terjadinya persaingan antara sesama perusahaan jasa perhotelan, mendorong munculnya berbagai kegiatan yang dilaksanakan hotel sebagai upaya menghadapi persaingan sekaligus mendapatkan perhatian dan minat dari konsumen atau para tamu. Begitu juga yang dilakukan Hotel Sahid Raya Solo sebagai salah satu hotel bertaraf internasional dan berbintang empat perlu mengkaji beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan khusus dalam menghadapi persaingan yang ada.

Di dalam bisnis ini terjadi semacam barter antara pembeli dengan penjual dalam hal ini antara produk jasa dengan uang, barter ini tidak akan berjalan mulus kalau petugas-petugas yang akan menangani pelayanan tidak diseleksi secara cermat, dididik dan dilatih dengan baik, dilatih berkomunikasi serta dikoordinasikan secara teliti serta dipersiapkan dengan kesungguhan hati fungsi kualitas pelayanan terkait dengan fungsi manajemen perusahaan untuk mencapai tujuan bersama, pelayanan pada prinsipnya menyelenggarakan barter antara pelayanan dan kepuasan dua arah timbal balik antara hotel dan tamu membina hubungan yang baik pada gilirannya tetap setia menjadi pelanggan di Ratu Ratih Café, karena suatu citra positif yang selalu dibangun dengan pelayanan.

Penelitian ini mengambil lokasi di Hotel Sahid Raya Solo yang terletak di Jalan Gajah Mada No.82 Surakarta. Merupakan penelitian deskriptif kualitatif pembahasan banyak diarahkan pada deskriptif ciri-ciri variabel yang diamati dengan pendekatan kualitatif. Kelompok responden pertama semua elemen hotel yang berhubungan dengan obyek penelitian elemen kedua adalah tamu yang pernah mengunjungi restoran secara random dengan jumlah 30 orang.

Dari temuan penelitian terhadap ketiga variabel yang dipertimbangkan kualitas Food and Beverage Service, dan penataan restoran tabel 3, tabel 4, tabel 5, terlihat bahwa variabel-variabel tersebut terdapat kaitan satu sama lain.