

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN
TERHADAP PELAYANAN *RECEPTIONIST* DI
LEGIAN PARADISO BALI HOTEL**



**GEDE WERDHIASTRA SUPUTRA
0812014045**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS UDAYANA
DENPASAR
2012**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
PELAYANAN *RECEPTIONIST* DI LEGIAN PARADISO BALI HOTEL**



Laporan Akhir Program ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Saint Terapan Pariwisata (SST.Par)

GEDE WERDHIASTRA SUPUTRA
0812014045

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS UDAYANA
DENPASAR
2012**

ABSTRAK
Fakultas Pariwisata
Program Studi Diploma IV Pariwisata
Universitas Udayana
Laporan Akhir Program

- A. Nama** : Gede Werdhiastra Suputra
B. Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan *Receptionist* Di Legian Paradiso Bali Hotel
C. Jumlah Halaman : xiv + 104, ilustrasi: gambar, peta, tabel
D. Isi Ringkasan

Departemen Kantor Depan atau *Front Office Department* menjadi salah satu departemen yang vital di dalam operasional hotel. *Reception section* adalah salah satu *section* yang terdapat di *Front Office*, dan staff yang bekerja di *reception section* disebut *receptionist*. Adanya berbagai kendala yang dihadapi oleh pihak *receptionist* dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap di Legian Paradiso Bali Hotel melatarbelakangi judul skripsi ini yaitu Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan *Receptionist* Di Legian Paradiso Bali Hotel. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui indikator-indikator pelayanan yang perlu di tingkatkan dan dipertahankan serta mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan *receptionist* di Legian Paradiso Bali Hotel.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif, sumber data meliputi data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi, menyebarkan kuesioner, dan dokumentasi. Kemudian dilakukan cara pengambilan sampel kepada wisatawan yang menginap sebanyak 75 responden yang dianggap mewakili sampel. Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui metode analisis deskriptif kualitatif, skala likert (skala sikap) dan analisis *importance-performance analysis* atau analisis tingkat kepentingan.

Hasil pembahasan adalah perlu adanya peningkatan prioritas pada indikator-indikator / atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah, yaitu indikator / atribut ketepatan standar pelayanan *check in* dan *check out* dengan tingkat kesesuaian yang dimiliki sebesar 76,62 persen atau wisatawan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *receptionist*. Sedangkan indikator / atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu sikap *receptionist* saat pertama kali menerima tamu dengan tingkat kesesuaian yang dimiliki sebesar 95,16 persen atau wisatawan puas dengan pelayanan *receptionist* di Legian Paradiso Bali Hotel. Dari hasil analisis tingkat kepentingan wisatawan terhadap pelayanan *receptionist* dapat diketahui hasil perhitungan tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan *receptionist* di Legian Paradiso Bali Hotel memperoleh tingkat kepuasan wisatawan sebesar 87,24 persen. Maka kesimpulannya ialah wisatawan puas dengan pelayanan *receptionist* di Legian Paradiso Bali Hotel.

Kata Kunci : Tingkat kepuasan, pelayanan *receptionist*, wisatawan, hotel

ABSTRACT
Study Program of Tourism Diploma IV
Udayana University
Program Final Report

- A. Name** : Gede Werdhiastra Suputra
B. Title : *The Analysis of Traveler's Satisfaction Level against Receptionist Services at Legian Paradiso Hotel Bali*
C. Number of Pages : xiv + 104, **illustration:** pictures, map, table
D. Summary

Front Office Department is one of the vital departments in hotel operations. Reception section is one of the sections under the Front Office and a staff working in the reception section is called a receptionist. Various constraints faced by receptionists in providing services to guests staying at Legian Paradiso Bali Hotel lies behind the making of this paper entitled *The Analysis of Travelers' Satisfaction Level against Receptionist Services at Legian Paradiso Bali Hotel*. This study aims to determine the service indicator that need improving, maintaining as well as determining the level of tourists' satisfaction against the service extended by receptionists at Legian Paradiso Hotel Bali.

The research method used in this study was qualitative data and quantitative data, while the data sources include the primary and secondary data. The technique of data collection of this research was conducted by interview, observation, questionnaire dissemination and documentation. Then, it was resumed with the implementation of sample taking to 75 in-house guests as respondents considered representing the sample. The collected data were then analyzed by quantitative descriptive analysis method, Likert scale (attitude scale) and analysis of importance-performance or analysis of the interest level.

Results of discussion indicated the importance for increasing the priority to the indicator or attributes with the lowest concordance rate, namely the indicator or attribute of service accuracy standard related to check-in and check-out with the level of conformity reaching 76.62 percent or tourists were quite satisfied with the services provided by receptionists. Meanwhile, the indicator or attributes with the highest level of compatibility was the attitude of receptionist when first receiving guests with the level of conformity reaching 95.16 percent or tourists were satisfied with the services of the receptionists at Legian Paradiso Bali Hotel. Based on the analysis of tourist interest rate against the service of receptionist, it can be known the travelers' satisfaction levels against the service provided by receptionists at Legian Paradiso Bali Hotel with the satisfaction level of 87.24 percent. On that account, it can be concluded that travelers are satisfied with the service provided by receptionists at Legian Paradiso Hotel Bali.

Keywords: *satisfaction level, service of receptionist, tourist, hotel.*

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
PELAYANAN *RECEPTIONIST* DI LEGIAN PARADISO BALI HOTEL**

Nama : Gede Werdhiastra Suputra

NIM : 0812014045

Telah dinyatakan **LULUS** dengan predikat **Sangat Memuaskan** pada tanggal 13
Juli 2012 di Program Studi Diploma IV Pariwisata
Fakultas Pariwisata Universitas Udayana

Disetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Ni Putu Ratna Sari, SST.Par., M.Par.)
NIP. 19780702 200812 2 001

(Dra.A.A. Putri Sri, M.Si.)
NIP. 19600906 198601 2 002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Diploma IV Pariwisata
Fakultas Pariwisata Universitas Udayana

Dekan Fakultas Pariwisata
Universitas Udayana

(Nyoman Ariana, SST.Par.,M.Par.)
NIP. 19781231 200501 1 002

(Drs. I Putu Anom, M.Par.)
NIP.19570716 198601 1 001

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
PELAYANAN *RECEPTIONIST* DI LEGIAN PARADISO BALI HOTEL**

Laporan Akhir Program ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Program Studi Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Universitas Udayana pada tanggal 10 Juli 2012 dan dinyatakan **LULUS** dengan predikat **Sangat Memuaskan**

TIM PENGUJI

Ketua	: Ni Putu Ratna Sari, SST.Par.,M.Par	()
Sekretaris	: Dra.A.A. Putri Sri, M.Si	()
Anggota :	1. Luh Gede Leli Kusuma Dewi, S.Psi.,M.Par	()
	2. Drs. I Nyoman Sunarta, M.Si	()
	3. Drs. I Made Sendra, M.Si	()

Mengetahui,

Ketua Program Studi Diploma IV Pariwisata
Fakultas Pariwisata Universitas Udayana

Dekan Fakultas Pariwisata
Universitas Udayana

(Nyoman Ariana, SST.Par.,M.Par.)
NIP. 19781231 200501 1 002

(Drs. I Putu Anom, M.Par.)
NIP.19570716 198601 1 001

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Laporan ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis dalam merencanakan dan menulis sebuah laporan penelitian. Laporan ini bertujuan untuk memenuhi kelulusan yang diprogramkan oleh Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.

Selain itu, tujuan utama penyusunan laporan ini adalah untuk mengetahui Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan *Receptionist* Di Legian Paradiso Bali Hotel. Dalam penyusunan laporan ini banyak mendapat sumbangan pikiran serta saran-saran dari berbagai pihak, sehingga laporan ini dapat diselesaikan. Untuk itu, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. I Putu Anom, M.Par. selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
2. I Nyoman Ariana, SST.Par.,M.Par selaku Ketua Program Studi Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
3. Luh Gede Leli Kusuma Dewi, S.Psi.,M.Par selaku pembimbing Akademik dan Penguji di Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
4. Ni Putu Ratna Sari, SST.Par.,M.Par selaku Pembimbing I atas saran dan bimbingan yang telah diberikan dalam penyusunan laporan akhir ini.
5. Dra. A.A. Putri Sri, M.Si selaku Pembimbing II atas saran dan bimbingan yang telah diberikan dalam penyusunan laporan akhir ini hingga selesai.
6. Drs. I Nyoman Sunarta, M.Si selaku penguji laporan akhir di Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
7. Drs. I Made Sendra, M.Si selaku penguji laporan akhir di Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
8. Seluruh dosen dan staff tata usaha Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.

9. I.B Citarsa M, selaku *Asst.Front Office Manager* Legian Paradiso Bali Hotel yang telah membimbing selama penelitian di industri berlangsung.
10. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan selama penelitian ini
11. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun dan menyelesaikan laporan akhir ini.

Mengingat terbatasnya kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki, maka sudah tentu tugas ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat inovatif dari pembaca, agar laporan ini dapat menjadi lebih sempurna.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penyajian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Sebelumnya	10
2.2 Tinjauan Konsep	11
2.2.1 Tinjauan Tentang Hotel	11
2.2.2 Tinjauan Tentang Wisatawan	13
2.2.3 Tinjauan Tentang Kepuasan	14
2.2.4 Tinjauan Tentang Pelayanan	18
2.2.5 Tinjauan Tentang <i>Receptionist</i>	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian	28
3.2 Definisi Operasional Variabel	28
3.3 Jenis dan Sumber Data	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.6 Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Hotel Legian Paradiso Bali	40
4.2 Karakteristik Wisatawan	44
4.2.1 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2.2 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Asal Negara	45
4.2.2 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan	47

4.2.4 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Usia	47
4.2.5 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Motivasi	48
4.3 Analisis Indikator-indikator Pelayanan Terhadap Kinerja <i>Receptionist</i>	49
4.3.1 Analisis Indikator / Atribut Nyata (<i>Tangible</i>)	50
4.3.2 Analisis Indikator / Atribut Keandalan (<i>reliability</i>)	56
4.3.3 Analisis Indikator / Atribut Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	61
4.3.4 Analisis Indikator / Atribut Jaminan (<i>assurance</i>)	67
4.3.5 Analisis Indikator / Atribut Empati (<i>empathy</i>)	73
4.3.6 Prioritas Berdasarkan Tingkat Kepuasan	85
4.4 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan <i>Receptionist</i> di Legian Paradiso Bali Hotel	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	89
5.1. Simpulan	89
5.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Bali	2
Tabel 1.2 Kunjungan wisatawan ke Legian Paradiso Bali Hotel Tahun 2011	4
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator terhadap kualitas pelayanan <i>receptionist</i>	29
Tabel 3.2 Skala Sikap Responden	35
Tabel 4.1 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> di Legian Paradiso Bali Hotel	44
Tabel 4.2 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Asal Negara	46
Tabel 4.4 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.5 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.6 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Motivasi	48
Tabel 4.7 Skor Penilaian Wisatawan terhadap Kinerja Pelayanan <i>Receptionist</i> di Legian Paradiso Bali Hotel untuk Indikator / Atribut Nyata (<i>tangible</i>)	50
Tabel 4.8 Skor Tingkat Kepentingan Wisatawan terhadap Pelayanan <i>Receptionist</i> di Legian Paradiso Bali Hotel untuk Indikator / Atribut Nyata (<i>tangible</i>)	53
Tabel 4.9 Skor Penilaian Wisatawan terhadap Kinerja Pelayanan <i>Receptionist</i> di Legian Paradiso Bali Hotel untuk Indikator / Atribut Kehandalan (<i>reliability</i>)	56
Tabel 4.10 Skor Penilaian Tingkat Kepentingan Wisatawan terhadap Pelayanan <i>Receptionist</i> di Legian Paradiso Bali Hotel untuk Indikator / Atribut Kehandalan (<i>reliability</i>)	58
Tabel 4.11 Skor Penilaian Wisatawan terhadap Kinerja Pelayanan <i>Receptionist</i> di Legian Paradiso Bali Hotel untuk Indikator / Atribut Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	62
Tabel 4.12 Skor Tingkat Kepentingan Wisatawan terhadap Pelayanan <i>Receptionist</i> di Legian Paradiso Bali Hotel untuk Indikator / Atribut Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	64

Tabel 4.13 Skor Penilaian Wisatawan terhadap Kinerja Pelayanan <i>Receptionist</i> di Legian Paradiso Bali Hotel untuk Indikator / Atribut Jaminan (<i>assurance</i>)	68
Tabel 4.14 Skor Tingkat Kepentingan Wisatawan terhadap Pelayanan <i>Receptionist</i> di Legian Paradiso Bali Hotel untuk Indikator / Atribut Jaminan (<i>assurance</i>)	70
Tabel 4.15 Skor Penilaian Wisatawan terhadap Kinerja Pelayanan <i>Receptionist</i> di Legian Paradiso Bali Hotel untuk Indikator / Atribut Empati (<i>Empathy</i>)	74
Tabel 4.16 Skor Tingkat Kepentingan Wisatawan terhadap Pelayanan <i>Receptionist</i> di Legian Paradiso Bali Hotel untuk Indikator / Atribut Empati (<i>Empathy</i>)	76
Tabel 4.17 Rata-rata dari penilaian Kinerja dan Tingkat Kepentingan Wisatawan serta Tingkat kesesuaian	80
Tabel 4.18 Urutan Prioritas Indikator-indikator Pelayanan <i>Receptionist</i> di Legian Paradiso Bali Hotel yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wisatawan	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Kartesius	37
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Indikator-indikator Pelayanan yang Berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan di Legian Paradiso Bali Hotel	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	94
Lampiran 2	98
Lampiran 3	99
Lampiran 4	103
Lampiran 5	104