



**UPAYA PENINGKATAN SERVICE QUALITY FRONT DESK UNTUK  
MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL SRIWIJAYA 99  
PALEMBANG**

**PROYEK AKHIR**

**ZAHYAH WULANDARI  
2212600P**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS BINA DARMAPALEMBANG**

**2024**

**UPAYA PENINGKATAN SERVICE QUALITY FRONT DESK UNTUK  
MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL SRIWIJAYA 99  
PALEMBANG**



**ZAHYAH WULANDARI  
2212600P**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar  
Diploma IV Pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS BINA DARMAPALEMBANG  
2024**

# HALAMAN PENGESAHAN

## Upaya Peningkatan Service Quality Front Desk Untuk Memenuhi Kepuasan Pelanggan Di Hotel Sriwijaya 99 Palembang

Zahiyah Wulandari

22126001P

### PROYEK AKHIR

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata Pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Menyetujui,

Palembang, 13 Februari  
2024 Fakultas Vokasi  
Universitas Bina Darma

Pembimbing,



Dr. A. Yani Ranius, S.Kom., M.M

Dekan,

  
Bina Darma  
Fakultas Vokasi

Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

# HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Proyek Akhir Berjudul : **“Upaya Peningkatan Service Quality Front Desk Untuk Memenuhi Kepuasan Pelanggan Di Hotel Sriwijaya 99 Palembang”**  
Oleh **“Zahiyah Wulandari”**, Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal  
13 Februari 2024 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

## KOMISI PENGUJI

1. **Dr. A. Yani Ranius,S.Kom.,M.M**

2. **Dr. Sholahudin Arsyad S.E.,M.Si**

3. **Nurvia Nathasya S.E.,M.M.Par**

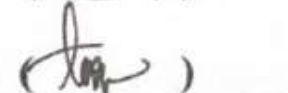
**Ketua Penguji**

(  )

**Anggota Penguji 1**

(  )

**Anggota Penguji 2**

(  )

**Palembang, 13 Februari 2024**  
**Program Studi Pengelolaan**  
**Perhotelan Fakultas Vokasi**  
**Universitas Bina Darma**

**Ketua Program Studi**

Universitas   
**Bina Darma**  
Fakultas Vokasi  


**Nurvia Nathasya S.E.,M.M.Par**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zahiyah Wulandari

Nim : 22126001P

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Proyek akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Sarjana di Universitas Bina Darma atau diperguruan lain;
2. Proyek akhir ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing.
3. Didalam Jurnal ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Jurnal yang saya hasilkan ini dicetak keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara daring;
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai manamestinya.

Palembang, 25 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Zahiyah Wulandari

Nim 22126001P



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah upaya service quality dapat memenuhi kepuasan pelanggan di Hotel Sriwijaya 99 Palembang. Metode yang digunakan oleh penulis di penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif. Mengambil sampel 100 tamu Hotel Sriwijaya 99. Indikator TCR Kepuasan tamu (Y) di Hotel Sriwijaya 99 Palembang sebesar 95,8 yaitu Sangat baik. Artinya dari Kepuasan tamu terhadap *service* dari *frontdesk agent* hotel Sriwijaya 99 Palembang seperti kualitas dan fasilitas hotel Sriwijaya 99 Palembang yang disediakan sudah sesuai dengan bintang dan harapan tamu, serta berkesan baik sehingga sebagian besar tamu mau untuk datang kembali dan mau merekomendasikan hotel ini kepada tamu lain. Berdasarkan hasil dari kusioner yang di *service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan dilakukan uji Validitas nilai  $X > 0,196$  dan nilai variabel  $Y > 0,196$  pada nilai signifikansinya 5%, nilai koefisien reliabilitas dengan nilai cronbach's alpha Service quality (X)  $0,815 > 0,060$  dan (Y)  $0,843 > 0,060$  jadi artinya tiap pernyataan *indicator service quality* (X) dengan kepuasan pelanggan (Y) mendapatkan nilai korelasi dengan skor total mampu untuk di analisis lebih lanjut dan dapat di simpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner tersebut reliabel maka  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  di terima, nilai service quality berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di hotel Sriwijaya 99 Palembang.

Kata kunci : *Service quality frontdesk*, kepuasan tamu

## ABSTRACT

*This research aims to find out whether service quality efforts can meet customer satisfaction at Hotel Sriwijaya 99 Palembang. The method used by the author in this research is qualitative and quantitative. Taking a sample of 100 guests at Hotel Sriwijaya 99. The TCR indicator for guest satisfaction (Y) at Hotel Sriwijaya 99 Palembang is 95.8, namely very good. This means that guests are satisfied with the service from the front desk agent at the Sriwijaya 99 Palembang hotel, such as the quality and facilities provided by the Sriwijaya 99 Palembang hotel are in line with the stars and guests' expectations, and makes a good impression so that most guests want to come back and want to recommend this hotel to other guests. . Based on the results of the questionnaire, service quality has an effect on customer satisfaction by conducting a validity test with a value of )  $0.843 > 0.060$  so it means that each statement of service quality indicator (X) with customer satisfaction (Y) gets a correlation value with a total score capable of further analysis and it can be concluded that all statements in the questionnaire are reliable, so  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is rejected. accept, the value of service quality has a positive effect on customer satisfaction at the Sriwijaya 99 Palembang hotel.*

*Keywords: Frontdesk service quality, guest satisfaction*

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **MOTTO :**

*“Good things take time, thats is why seed persevere through rock and dirt to bloom”*

**-Matshona Dhiwayo**

### **PERSEMBAHAN :**

- **Kepada Ibuku dra.Najema.,M.M, Bapakku Sunyoto, ayuk Sriwahyuni.,S.P, kakak M. Arief Rahmanto.,S.Tr dan keluarga yang selalu menjadi *support system* materi dan do'a yang luar biasa untuk saya dalam menyelesaikan skripsi.**
- *Last but not least, I want to thank me, because you survived you wake up every day despite not wanting to, you walk through each step even when you feel like running. Thank you for not running away dan for saving your self.*



# DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## CURICULUM VITAE

---

**ZAHİYAH WULANDARI S.Tr.Par**

*Fresh Graduate, Hotel Management of Bina Darma University*

---

---

PALEMBANG, SOUTH SUMATERA • 0821-8262-0201 • [zahiyah2225@gmail.com](mailto:zahiyah2225@gmail.com)

---

### PERSONAL INFORMATION

---

*Date of Birth* : April 22<sup>nd</sup>, 2000.  
*Address* : Jl. OPI II Blok.C. No:10  
*Nationality* : Indonesia  
*Material Status* : Single

### EDUCATION BACKGROUND

---

**2022-2023**    *Bina Darma University*  
*Faculty of Vokasi*  
*Hotel Management*  
*Bachelor Of Tourism*

**2018-2021**    *Palembang Polytechnic Of Tourism*  
*Faculty of Hospitality*  
*Rooms Divisions*  
*Associate Expert of Tourism*

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat ridho dan rahmatnyalah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Penulisan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana terapan pariwisata (S.Tr.Par) di Universitas Bina Darma Palembang, saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Dalam penyusunan jurnal ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk, serta nasihat dari semua pihak. Penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma.
3. Dr. A. Yani Ranius, S.Kom., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan penulisan karya akhir ini.
4. Nurvia Nathasya, SE. M.M.Par selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan,
5. Bapak Dede Hamoko S.E.,M.M selaku *General manager* dan para Staff Hotel Sriwijaya 99 Palembang yang sudah membantu dalam penelitian ini.
6. Keluargaku yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat.

Palembang, Agustus 2023

Penulis,

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
I PENDAHULUAN .....	7
II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
III METODE PENELITIAN.....	8
IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	8
V KESIMPULAN DAN SARAN.....	8
2. 1 Landasan teori.....	9
2.1.1 Pengertian Hotel.....	9
2.1.2 Pengertian <i>front office</i> .....	10
2.1.3 Pengertian <i>Front desk</i> .....	10
2.1.4 Pengertian <i>Service Quality</i> .....	11
2.1.5 Pengertian Jasa.....	14
2.1.6 Pengertian kepuasan pelanggan .....	15
2.1 Standar Operasional Prosedure Check-in Sriwijaya 99 Palembang.....	17
2.3 Kerangka Berpikir.....	20
2.4 Hipotesis .....	21
2.5 Angket atau kuesioner.....	21
BAB III .....	22
METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Objek Penelitian.....	22
3.1.1 Hotel Sriwijaya 99 Palembang.....	22
3.1.2 <i>Type of room</i> .....	23
3.1.3 <i>Hotel Facilities</i> .....	26

3.2	Operasional Variable.....	27
3.3	Jenis dan sumber data .....	29
3.3.1	Jenis penelitian.....	29
3.3.2	Sumber data.....	30
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4.1	Kuesioner (Angket).....	30
3.4.2	Studi Pustaka.....	31
3.4.3	Wawancara.....	32
3.5	Populasi dan sample.....	32
3.5.1	Populasi.....	32
3.5.2	Sample.....	33
3.6	Teknik analisis data.....	33
3.6.1	Uji validasi dan reabilitas.....	33
3.7	Analisis uji statistik.....	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1	Hasil penelitian .....	36
4.1.1	Karakteristik responden .....	36
4.1.3	Hasil uji validitas .....	37
4.1.3	Hasil uji Reliabilitas.....	40
4.1.4	Hasil Analisis Regresi sederhana.....	41
4.1.5	Hasil Uji F.....	42
4.1.6	Hasil Uji Determinasi.....	43
4.1.7	Hasil Uji T-test.....	44
4.2	Hasil Analisis Data .....	46
5.2	KESIMPULAN.....	4
5.2	SARAN.....	5

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
Table 3.1 Operasional variabel .....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	36
Tabel 4.2 Karakteristik Usia .....	36
Tabel 4.3 Hasil uji validitas variabel X .....	38
Tabel 4.4 Hasil uji validitas variabel Y .....	39
Tabel 4.5 Klasifikasi TCR .....	47
Tabel 4.6 TCR Service Quality (X) .....	47
Tabel 4.7 TCR Kepuasan Pelanggan (Y) .....	53



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	20
Gambar 3.1 Sriwijaya 99 Palembang Hotel .....	22
Gambar 3.2 Junior Suite Room .....	24
Gambar 3.3 Executive Rooms .....	24
Gambar 3.4 Deluxe Rooms .....	25
Gambar 3.5 Deluxe king rooms .....	25
Gambar 3.6 Superior rooms .....	26
Gambar 4.1 Hasil uji validitas variabel (X) .....	37
Gambar 4.2 Hasil uji validitas variabel (Y) .....	39
Gambar 4.3 Hasil uji reliability variabel (X) .....	40
Gambar 4.4 Hasil reliability variabel (Y) .....	40
Gambar 4.5 Hasil analisis regresi sederhana .....	41
Gambar 4.6 Hasil Uji F .....	42
Gambar 4.7 Hasil Uji Determinasi .....	43
Gambar 4.8 Hasil T-test .....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner .....	20
Lampiran II Tabulasi data kuesioner .....	63
Lampiran III Uji validitas variabel X dan Y .....	24
Lampiran IV Uji Reliabilitas .....	67
Lampiran V Uji Regresi Linier Sederhana .....	69
Lampiran VI Lembar Pengajuan Judul dan Pergantian Judul .....	70
Lampiran VII Surat Balasan Hotel dan Selesai Penelitian .....	72
Lampiran VIII Hasil Turnitin .....	74
Lampiran IX SK Pembimbing .....	75
Lampiran X Lembar Konsultasi .....	76
Lampiran XI Persetujuan Komprehensif .....	77
Lampiran XII Dokumentasi Penelitian .....	78
Lampiran XIII Ulasan Tamu.....	42
Lampiran XIV Buku .....	81
Lampiran XV Jadwal Ujian Komprehensif .....	82
Lampiran XVI Surat Keterangan Lulus Komprehensif .....	42