

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SWISS-BELHOTEL AMBON**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Pada Program Studi Pariwisata Budaya dan Agama

Diajukan Oleh :

NAMA : Merlin Imelda Solemede

NIM : 1520190204018



**PROGRAM STUDI PARIWISATA BUDAYA DAN AGAMA
FAKULTAS ILMU SOSIAL KEAGAMAAN
INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI AMBON
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SWISS-BELHOTEL AMBON**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana (S1)

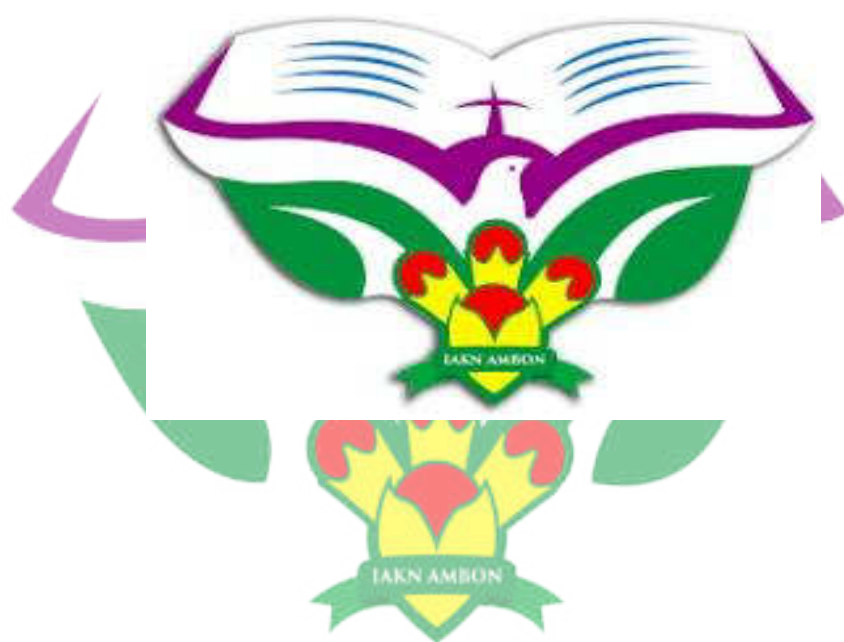
Pada Program Studi Pariwisata Budaya dan Agama

Diajukan Oleh :

NAMA : Merlin Imelda Solemede

NIM : 1520190204018

**PROGRAM STUDI PARIWISATA BUDAYA DAN AGAMA
FAKULTAS ILMU SOSIAL KEAGAMAAN
INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI AMBON
2023**



PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan jujur dan benar. jika di kemudian hari saya terbukti menyimpang dari pernyataan ini maka saya bersedia menerima saksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.



Ambon, 12 oktober 2023

Merlin Imelda Solemede
Nim: 1520190204018

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi oleh Merlin Imelda Solemede 1520190204018 Pariwisata Budaya Dan Agama dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Food And Beverage Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Swiss-belHotel Ambon, telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji dalam Ujian Skripsi

Ambon, 13 Oktober 2023

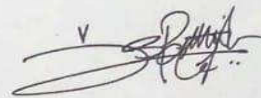
Pembimbing Utama



Gilbert Alvin Rimalatu, SST.Par., MM.Par

NIP. 198405042008121001

Pembimbing Pendamping



Fransiska J. Pattiruhu, MH

NIP. 199402022019032108

Mengetahui

KETUA PROGRAM STUDI



Ilona F. Salluteru, M.Pd

NIP. 197711232003122001

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SWISS-BELHOTEL AMBON

Disusun Oleh:
Merlin Imelda Solemede
Nim. 1520190204018

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 23 Oktober 2023

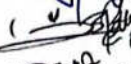
TIM PENGARAH

Pembimbing I : Gilbert Alvin Rumlatsu, SST.Par., MM.Par

Pembimbing II : Fransiska J. Pattiruhu, MH

Pengarah I : Jean E. Iela S.T, M.Sc

Pengarah II : Nugroho Widiharso

()
()
()
()

Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana (S1)
Tanggal 23 oktober 2023

Ketua Program Studi
Pariwisata Budaya dan Agama



Ilona F. Salhuteru, M.Pd
NIP.197711232003122001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Keagamaan



F.N. Patty, D.Th. M.Th
NIP. 197102062001122001

MOTTO

Segala Perkara Dapat Kutanggung Di Dalam Dia Yang Memberi Kekuatan KEPADAKU
(filipi 4:13)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Bapa dalam Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini berjudul pengaruh kualitas pelayanan *food and beverage service* terhadap kepuasan pelanggan di Swiss-Bell Hotel Ambon, disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 pada program studi pariwisata budaya dan agama institut agama kristen negeri (IAKN) Ambon. banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. oleh karena itu rasa hormat dan terima kasih penulis ingin sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Yance Z Rumahuru, MA Selaku Rektor IAKN Ambon
2. Ibu F.N.Patty.D.Th,M.Th. Selaku Dekan FISK Bersama Dr.Sipora B Warella, M.Pd.K Selaku Wadec I Dan Bapak Johan R Marlissa, M.Th Selaku Wadec II
3. Ibu Ilona F.Salhuteru Selaku Ketua Program Studi Pariwisata Budaya Dan Agama Bersama Bapak Victor D.Tutupary,M.Phil. selaku sekretaris program studi pariwisata budaya dan agama yang telah membantu penulis selama proses perkuliahan hingga dalam menyusun skripsi ini.
4. Kedua Pembimbing Dari Penulis, Bapak Gilbert Alvin Rumatu,SST.Par, MM.Par Selaku Pembimbing I Dan Ibu Fransiska Pattiruhu, MH Selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan yang baik kepada penulis dan menyempatkan waktu sebanyak-banyaknya dalam membantu proses penyusunan proposal hingga skripsi ini dengan segala baik.

5. Kedua pengarah dari penulis, Ibu Jean Evelin Ilela S.T, M.SC selaku Mentor Dan Juga Pengarah I Dan Bapak Nugroho W idiharso selaku pengarah II yang telah membantu proses penyusunan skripsi dengan memberikan saran dan masukan dengan segala baik hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala baik.
6. seluruh dosen fakultas pariwisata yang telah membantu penulis dalam proses perkuliahan
7. JM Swiss-Belhotel Ambon Dan Seluruh Pelayan *Food And Beverage Service* Yang Telah Mengijikan Penulis Melakukan Penelitian Serta Membantu Penulis Dalam Membagikan Data Kepada Pelanggan.
8. Alm.Opa Tercinta Daniel Solemede Dan Almh.Oma Tercinta Lenora Ratuluhain yang telah merawat dan membesarkan penulis dengan kasih sayang serta berbagai nasihat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini dengan segala baik.
9. Mama Tersayang Cornelia Solemede yang selalu memberi perhatian dan kasih sayang yang tak terhingga serta topangan doa kepada penulis dan selalu menjadi motivasi yang baik bagi penulis untuk memulai hingga menyelesaikan perkuliahan ini.
10. Keluarga Besar Solemede Terkhususnya Bapa Pas Dan Mama Seli selaku Orang Tua Wali Kepada Penulis Selama Masa Perkuliahan Di Ambon,Dan Juga Saudara Terkasih Kaka Dedi, Kk Linda, Meggy Ulen, Ivana , Alvaro yang telah membantu dan menopang penulis selama awal hingga akhir perkuliahan ini.

11. Keluarga Besar AMGPM Ranting 2 Yang Telah Menjadi Rumah Kedua Bagi Penulis Dalam Melayani, Terkhususnya Elma Dan Welly yang selalu setia menjadi teman yang baik namun selalu mengajarkan yang tidak baik tetapi terimakasih karena selalu memberikan semangat kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-Teman Seperjuangan GELIT'S, Vena, Veny, Cristin, Givan, Kharista, Joshua, Kk En, Mey terimakasih karena sudah berjuang bersama dari awal perkuliahan hingga saat ini dan selalu memberikan support yang terbaik bagi penulis.
13. Dua sahabat tersayang, Enna dan Ria terimakasih karena selalu memberi dukungan dan menjadi penyemangat yang baik bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
14. Teman terbaik Christmas Riover Samloy yang disemogakan menjadi teman hidup terima kasih karena selalu menemani dan meluangkan waktu kepada penulis dengan memberikan dukungan dan motivasi agar selalu percaya pada rencana tuhan dan tidak putus asa sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan segala baik.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih banyak kekurangannya, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaannya. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi penulis sendiri khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Ambon, 12 oktober 2023

Merlin Imelda Solemede
NIM: 1520190204018



ABSTRAK

Merlin Imelda Solemede, NIM 1520290204018

Pengaruh Kualitas Pelayanan Food And Beverage Service Terhadap Kepuasan

Pelanggan Di Swiss-Bellhotel Ambon

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Food And Beverage Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Swiss-Bellhotel Ambon. pengambilan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier sederhana dengan aplikasi SPSS 26. Hasil penelitian berdasarkan (Uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan diperoleh R^2 sebesar 0,174% dipengaruhi variabel independen kualitas pelayanan sedangkan 82,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

kata kunci : Pengaruh, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR LOGO.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
PENGESAHAN PENGUJI.....	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5

1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.5.2 Manfaat Praktis.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN TINJAUAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.2 Tinjauan Teori.....	9
2.2.1 Kualitas Pelayanan	9
2.2.2 Dimensi – Dimensi kualitas pelayanan	10
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3 Kerangka Berpikir.....	13
2.4 Analisa Regresi	14
2.5 Hipotesis Penelitian.....	15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

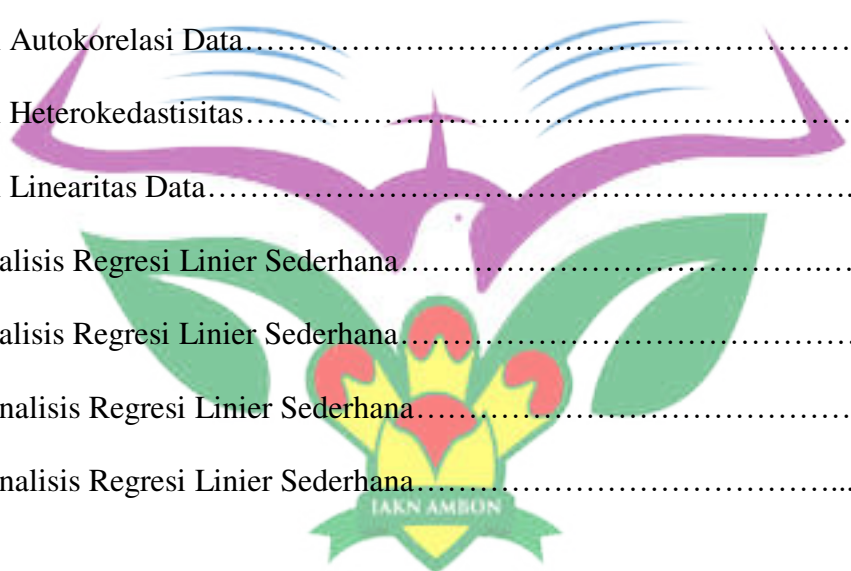
3.1 Pendekatan Penelitian.....	17
3.2 Lokasi Penelitian.....	17
3.3 Populasi dan Sampel.....	17

3.3.1 Populasi.....	17
3.3.2 Sampel.....	18
3.4 Instrumen Penelitian.....	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6 Teknik Analisis Data.....	24
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	24
3.7 Teknik Validitas Data.....	24
3.7.1 Uji Validitas.....	24
3.7.2 Uji Realibitas.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data Penelitian.....	26
4.2 Uji Kualitas Data.....	28
4.2.1 Uji Validitas Data.....	28
4.2.2 Uji Realibitas Data.....	31
4.3 Teknik Analisis Data.....	34
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	34
4.3.2 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	38
4.4 Uji t.....	44
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1 Kisi –Kisi Instrumen.....	19
4.1 Data Responden.....	26
4.2 Uji Validitas Data.....	28
4.3 Uji Realibilitas Data.....	31
4.4 Uji Normalitas Data.....	34
4.5 Uji Autokorelasi Data.....	35
4.6 Uji Heterokedastisitas.....	36
4.7 Uji Linearitas Data.....	37
4.8 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	38
4.9 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	39
4.10 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	40
4.11 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Awal.....	50
Lampiran 2. Kuesioner Pelanggan.....	52
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian.....	57

