

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Tinjauan Umum**

##### **4.1.1 Sejarah Hotel**

Hotel Sahid Surabaya merupakan salah satu jenis usaha praktis dibawah naungan PT. SAHID GROUP pembangunan fisik hotel Sahid Surabaya dimulai pada tanggal 28 Mei 1973, sebagai *Owning Company* waktu itu adalah PT.BHIMA SAKTI dengan nama hotel Bhima Sakti.

Pembangunan hotel ini mendapat fasilitas PMDN dan memanfaatkan kredit inventasi dari Bank Bumi Daya. Pembangunan hotel ini hanya berjalan selama dua tahun yaitu mulai tahun 1973 sampai tahun 1975, kemacetan ini disebabkan karena kekurangan dana. Tetapi pada saat keadaan fisik bangunan hotel telah mencapai 60%.

Pada tanggal 1 Oktober 1981, PT. SAHID GROUP membeli sebagian saham dari PT. BHIMA SAKTI, Sehingga pembangunan bisa berjalan lagi mulai tahun 1982 dan PT. BHIMA SAKTI diubah namanya menjadi PT. SATYA BHIMA SAKTI. Pembangunan berjalan sampai awal tahun 1984 dan akhirnya macet lagi. Permasalahan baru dapat diselesaikan pada akhir 1989 dimana PT.HOTEL BHIMA SAKTI mengundurkan diri dan menjual sahamnya kepada Bank Bumi Daya. Pembangunan teruskan lagi pada awal tahun 1990 dengan susunan pemegang saham Sahid Group dan Bank Bumi Daya.

Hotel Sahid Surabaya mulai beroperasi setelah diresmikan oleh Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi, Susilo Sudarman pada tanggal 9 November 1990. Hotel Sahid Surabaya merupakan hotel di Surabaya yang bentuk badan

usahanya hanya dimiliki keluarga sendiri yaitu dengan penggunaan saham terdiri dari Sahid Group dan Bank Bumi Daya.

Hotel Sahid Surabaya sendiri termasuk kategori hotel berbintang tiga dengan jumlah kamar 219 buah serta didukung dengan fasilitas yang sesuai dengan standart hotel berbintang tiga, Hotel Sahid merupakan Hotel Group yang besar dan telah tersebar diberbagai kota besar Indonesia. Adapun hotel-hotel lain antara lain yang dimiliki Sahid Group adalah :

1. Hotel Sahid Raya Solo di Surakarta
2. Hotel Sahid Kusuma di Surakarta
3. Hotel Sahid Jaya di Jakarta
4. Hotel Sahid Kawanua di Manado
5. Hotel Sahid Jogjakarta di Jogjakarta
6. Hotel Sahid Bandar Lampung di Lampung
7. Hotel Sahid Manado di Manado
8. Hotel Sahid Surabaya di Surabaya
9. Hotel Sahid Mariat di Sorong
10. Hotel Sahid Toraja di Tana Toraja
11. Hotel Sahid lippo di Cikarang
12. Hotel Sahid Rasinta di Ujung Pandang
13. Hotel Sahid Tamara Senggigi di Lombok
14. Hotel Sahid Pekan Baru di Pekan Baru
15. Hotel Sahid Angkasa di Medan
16. Hotel Sahid Montana Malang

#### 4.1.2 Klasifikasi Hotel Sahid Surabaya

Hotel Sahid Surabaya yang diresmikan pada tanggal 9 November 1990 ini merupakan hotel berbintang (\*\*\*) , dimana ciri-ciri dan bintang tiga (\*\*\*) yaitu:

- Jumlah kamar *standart* minimum 30 kamar
- Kamar mandi herada di dalam kamar
- Luas kamar *standart* minimum 24 m
- Luas kamar *suite* 48 m

Hotel Sahid Surabaya bila dilihat dari jumlah kamar, maka Hotel Sahid Surabaya termasuk *medium* hotel (hotel dengan ukuran sedang), yang dibagi menjadi 2 yaitu :

##### 1. *Average Hotel*

yaitu Hotel yang memiliki jumlah kamar antara 150-219 buah kamar.

##### 2. *Above Average Hotel*

yaitu Hotel yang memiliki jumlah kamar antara 300-600 buah kamar.

Dilihat dan penjelasan diatas, maka Hotel Sahid Surabaya termasuk dalam *Average Hotel* karena Hotel Sahid Surabaya hanya memiliki 219 buah kamar.

#### 4.1.3 Fasilitas yang Dimiliki Hotel Sahid Surabaya

Hotel Sahid Surabaya merupakan hotel berhintang tiga dengan 12 lantai kamar yang tersedia herjumlah 219 buah kamar, yang terdiri dari 161 kamar *standart*, 29 buah kamar *duluxe*, 8 buah kamar *business suite*, 20 kamar *executive suite* dan 1 buah kamar yang diberi nama *presidential suite*. Hotel Sahid Surabaya menyediakan 9 buah kamar yang dipergunakan untuk kepentingan hotel sendiri (*House Uce And Office*).

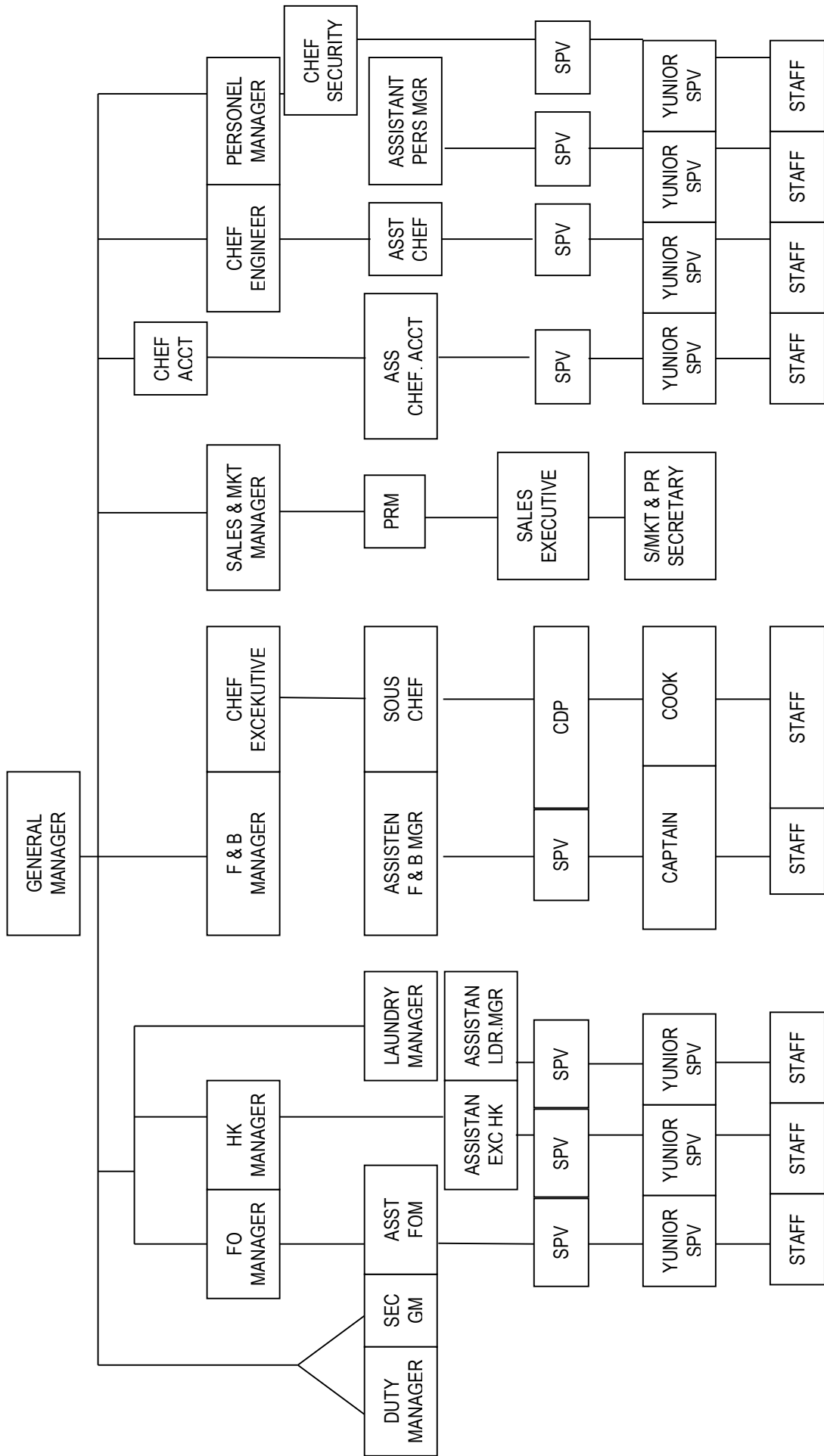
Kamar standart terletak dilantai tiga sampai dengan lantai Sepuluh sedang kamar suite terletak dilantai sebelas dan lantai dua belas. Selain itu hotel juga menyediakan *safe Deposit box* yang dipergunakan untuk menyimpan barang-barang berharga milik tamu secara gratis. Bahkan apabila tamu memerlukan kendaraan atau ingin dijemput maupun diantar, maka pihak hotel menyediakan secara gratis.

Adapun fasilitas-fasilitas penunjang lainnya, yaitu:

1. Setiap kamar dilengkapi dengan televisi berwarna, *telephone*, radio, *minibar* dan *air conditioner*.
2. Candi bentar *coffee shop* melayani tamu selama 24 jam sedangkan untuk tamu yang menginap disediakan *buffet meal breakfast*, untuk *lunch* dan *dinner* tamu dapat memesan langsung makanan yang disukai pada saat *dinner* para tamu dapat menikmati santap malamnya dengan mendengarkan alunan musik dan *electon*, lengkap dengan penyanyinya.
3. Bekisar bar menyediakan minuman alkoholik dan non alkoholik dan para tamu dapat atau menonton televisi terutama acara bola, bekisar bar juga menyediakan minuman selamat datang ( *welcome drink* ), karaoke + bilyard bagi para tamu individual ataupun tamu group yang baru datang atau *check-in*.
4. *Room service* siap melayani para tamu yang ingin memesan dan menikmati makanan ataupun minuman didalam kamar yang selalu siap selama 24 jam.
5. *Duty Manager* dimana siap membantu tamu selama 24 jam.
6. *Beauty salon* dan *Barber Shop* disediakan untuk tamu yang ingin mempercantik diri dan dibuka mulai pukul 11 .00-16.00

7. *Drug Store* menyediakan majalah, Koran, obat-obatan bahkan souvenir handicraft, dll.
8. *Travel Agency* yang dibuka mulai pukul 08.00-17.00 untuk *bouroq ticketing* sales buka selama 24 jam.
9. *Business center* dimana menyediakan pelayanan foto copy, pengetikan, faximili, rencar dan keperluan lainnya.
10. *Laundry dan Dry cleaning*.
11. *Doctor* bisa dihubungi 24 jam
12. *Taxi dan Limousine* buka 24 jam
13. *Executive lounge* yaitu tempat yang terletak dilantai 12 dimana menyediakan *special buffet breakfast* bagi para tamu yang tinggal di *executive suite room*.
14. *Warm Spa and Health Club* beroperasi dan pukul 09.00-23.00. *warm spa* dan *health club* mempunyai fasilitas antara lain *gymnasium, sauna, spa, massage room* dan *shower (hot /cold)*
15. *Meeting and conference facilities*

4.1.4 Gambar Struktur Organisasi Hotel Sahid Surabaya



Gambar 3 Struktur Organisasi Hotel Sahid Surabaya

Sumber : Hotel Sahid Surabaya (2009)

#### **4.1.5 Sejarah Restoran**

Hotel Sahid merupakan salah satu hotel berbintang tiga yang ada di Surabaya, Hotel Sahid mempunyai 219 kamar yang terdiri dari 161 *Standart room*, 29 *Deluxe room*, 8 *Bussines suite*, 20 *Executive suite*, dan 1 *Presidential suite*. Didalam Hotel Sahid sendiri memiliki fasilitas, salah satu yang dimiliki Hotel Sahid adalah restoran “Candi Bentar”. *Soft opening* restoran ini dilaksanakan pada bulan September 1990 dan *Grand openingnya* dilaksanakan pada bulan Januari 1991, dari pertama kali didirikan hingga saat ini restoran “Candi Bentar” tidak pernah berganti nama. Nama restoran ini diambil karena semua ruangan yang ada di Hotel Sahid dinamakan berdasarkan nama candi-candi yang ada di Indonesia.

Restoran ini mempunyai kapasitas sekitar 130 person. Restoran ini juga dapat digunakan sebagai tempat untuk merayakan pesta ulang tahun dan lain-lain. Restoran ini dapat dipesan sesuai dengan keinginan tamu, misalnya bila tamu ingin merayakan ulang tahun tamu dapat meminta untuk merubah dekorasi. Restoran ini juga memiliki acara-acara khusus, misalnya pada saat hari TNI seluruh ruangan di desain seperti karakter TNI dan seluruh karyawan memakai baju army atau TNI dan begitu juga saat hari.

#### **4.1.6 Fasilitas yang Ada di restoran dan Jam Operational**

Direstoran “Candi Bentar” terdapat beberapa Fasilitas diantaranya adalah:

1. Kapasitas yang tersedia di restoran “Candi Bentar” sekitar 130 kursi.
2. *Live show* dan senin-sabtu antara pukul 19.00-22.30 WIB
3. Terbagi antara 2 ruangan yaitu *smoking area* dan *non smoking area*.

4. Restoran buka selama 24 jam beserta *room servicenya*.
5. Lokasinya strategis, berada di tengah kota Surabaya dan berada didekat *shopping center*.
6. *No smoking area table* dan *smoking area*.
7. Kursi untuk bayi
8. *Buffet table* untuk menyediakan makanan apabila ada *event* yang menggunakan *buffet service*.

Jam operasional di restoran “Candi Bentar “ adalah 24 jam artinya restoran “Candi Bentar “ tidak pernah tutup pelayanannya dibagi menjadi 3 shift yaitu:

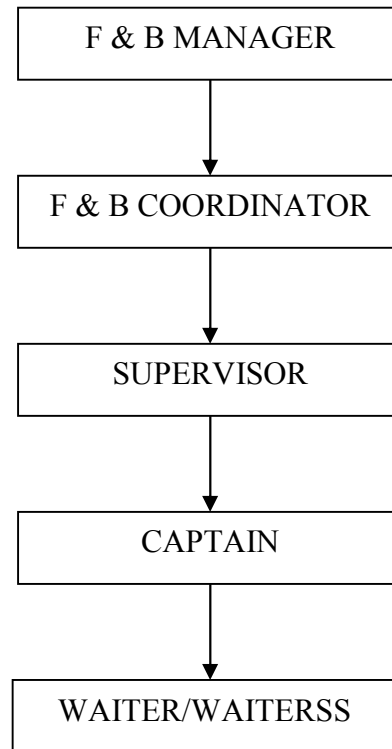
1. *Shift* 1 dilaksanakan pada pukul 06.00-14.00 WIB
2. *Shift* 2 dilaksanakan pada pukul 14.00-22.00 WIB
3. *Shift* 3 dilaksanakan pada pukul 22.00-06.00 WIB

restoran “Candi Bentar “ berlokasi di Hotel Sahid dengan alamat ini. Jl. Sumatra 1-15 Surabaya-Indonesia, tepatnya dilantai pertama hotel Sahid. Restoran “Candi Bentar” berada dilokasi strategis, contohnya hanya 100 m dari stasiun kereta api Surabaya, 15 km dan pelabuhan laut, 20 km dari bandara udara, dan berada didekat *shopping center*.



#### 4.1.7 Struktur Organisasi Candi Bentar

Adapun struktur organisasi restoran Candi Bentar dapat digambarkan sebagai berikut :



Sumber : Hotel Sahid Surabaya (2009)

**Gambar 4 Struktur Organisasi Candi Bentar**

#### 4.1.8 Tugas dan Tanggung Jawab

##### 1. *F & B Manager*

- a. Menentukan sistem operasional restoran
- b. Menentukan jumlah tenaga kerja yang diperlukan
- c. Memberikan training program
- d. Evaluasi kerja
- e. *Handling compalint*

##### 2. *F & B Coordinator*

Bertanggung jawab setelah restoran beroperasi

##### 3. *Supervisor*

- a. Memberikan *briefing* sebelum restoran beroperasi.
- b. Bertanggungjawab atas semua tingkatan pelayanan
- c. Pemeliharaan ruangan itu serta area restoran agar selalu sehat, bersih, rapi serta menarik.
- d. Mengontrol semua peralatan sebelum restoran beroperasi.
- e. Menerima informasi-informasi special yang perlu dilaksanakan dan instruksi-instruksi, baik dan *chef* maupun manager *food and beverage*.
- f. Mengawasi jalannya pelayanan atau *service* secara menyeluruh. serta memperhatikan pula tamu-tarnu yang ada dirstoran.
- g. Mengontrol *store* dan *steward*.
- h. Mengontrol kehadiran stafnya setiap hari.
- i. Menampung saran-saran serta ide-ide yang baik dari bawahannya demi kemajuan operasional.

- j. Menampung saran serta keluhan-keluhan dari tamu.
- k. Mencatat setiap kejadian dan pendapatan setiap hari.

#### 4. *Captain*

- a. Sebelum restoran buka secara kontinyu memeriksa ruangan makan meyakinkan apakah ruangan benar-benar siap digunakan dan dibuka.
- b. Segera ketika memasuki restoran tamu harus disambut dengan ucapan salam dan senyum penuh rasa hormat dan mengatur tamu ketempat yang sesuai.
- c. Bertanggungjawab jalannya *service* secara keseluruhan.
- d. Melaporkan kepada supervisor semua keluhan atau hal-hal yang tidak menyenangkan tamu.
- e. Dapat memberikan contoh kepada *waiter/waiterss* dalam kedisiplinan, kerapian, keramah-tamahan, kemauan kerja yang tinggi serta cara melayani tamu secara cepat dan sebaik mungkin.

#### 5. *Waiter/waiterss*

- a. Memeriksa *table setting* secara keseluruhan, apabila ada alat-alat yang kurang segera dilengkapi. yang cacat harus diganti dan kalau belum rapi harus dirapikan.
- b. Menyambut dan mengatur tamu ke tempat duduk yang sesuai atau kemeja yang sudah dipesan
- c. Menulis pesan tamu sesuai pesanan
- d. Mengambil pesanan minum atau makanan kedapur serta menghidangkan kepada tamu.

- e. Meletakkan semua peralatan yang telah bersih kedalam *side stand*.
- f. Selalu bersikap ramah kepada tamu dan berusaha menerima keluhan tamu yang disampaikan.
- g. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sehingga tamu puas.
- h. Mengantarkan serta mengucapkan terima kasih kepada tamu atas kunjungannya.

## **4.2 Tinjauan Khusus**

### **4.2.1 Aktivitas Kerja di Restoran Candi Bentar**

#### **Shift I : Jam 06.00-14.00 WIB**

- *Handle Break Fast*

Melayani tamu-tamu yang makan pagi baik dengan *buffet / a'la carte* menu.

- *Requisition*

Mengecek barang-barang operasional barang-barang yang ada di restoran, seperti gula, mineral water, macam-macam sauce, garam dan juga peralatan seperti administrasi restoran, tusuk gigi, straw kemudian kalau habis membuat permintaan barang ke gudang dengan menggunakan form *Requisition*.

#### **Shift II : Jam 14.00-22.00 WIB**

- *Polishing* peralatan dan persiapan set up table untuk makan malam.

- Melayani tamu-tamu yang makan malam maupun dengan menu *buffet/ a'la carte*.

### **Shift III : Jam 22.00-06.00 WIB**

- *Handling* tamu yang makan tengah malam yang biasanya dengan menu *a'la carte*.
- Persiapan dan *set up* menu *buffet* untuk melakukan makan pagi tamu-tamu yang tinggal di hotel.

#### **4.2.2 Service Sequence di Restoran Candi Bentar**

*Service Sequence* adalah urutan di dalam melakukan yang digunakan sebagai *standart operasional prosedur* di restoran Candi Bentar adalah sebagai berikut :

1. *Hostess* atau penerima tamu berada didepan pintu masuk restoran dan mengucapkan *greeting* kepada setiap tamu dengan senyum yang ramah.
2. *Hostess* menanyakan untuk berapa person dan *hostess* mempersilahkan tamu untuk duduk di tempat yang tamu inginkan.
3. *Waiter/waiterss* memasang *napkin* dipangkuan tamu, kemudian menuangkan *ice water* dari sebelah kanan tamu.
4. Memberikan daftar menu (*food and beverage* ) yang ada di restoran Candi Bentar.
5. *Waiter/waiterss* menanyakan dan mencatat menu kedalam *Captain order* apa yang dipesan serta *Waiter/waiterss* harus mengulang pesanan tamu agar tidak terjadi kesalahan dan tamu tidak kecewa.

6. *Waiter/waiterss* memberikan catatan pesanan tamu ke *food runner* untuk diproses *dikitchen*.
7. *Waiter/waiterss* mengambil makanan yang telah dipesan oleh tamu untuk dihidangkan ketamu sesuai dengan pesannya, dan dalam penyajian makanan di Candi Bentar tidak hanya menggunakan satu jenis *service* saja, *service* yang digunakan disesuaikan pada *adjustment cover* dan menunya.
8. Setelah selesai menyajikan makanan *waiter/waiterss* mengucapkan selamat menikmati hidangan.
9. Pelayanan tidak hanya berhenti sampai di situ, *waiter/waiterss* juga harus mengamati *water goblet* yang berisi *ice water* jangan sampai kosong, itu sebabnya setiap airnya berkurang *waiter/waiterss* harus langsung mengisinya.
10. Jika tamu telah makan dan tamu memanggil *waiter/waiterss* untuk minta *bill* maka *waiter/waiterss* harus menyerahkan *bill* dan mengantarkan tamu ke *cashier* atau jika tamu langsung menyerahkan uang kepada *waiter/waiterss* maka *waiter/waiterss* harus langsung menyerahkan kepada *cashier* dan jika ada kembalian langsung memberikan kepada tamu dengan mengucapkan terima kasih.
11. *Waiter/waiterss* mengucapkan terima kasih kepada tamu karena sudah datang ke restoran Candi Bentar dan semoga puas dengan pelayanan yang diberikan.
12. *Waiter/waiterss* membersihkan semua peralatan makan yang kotor dan menyerahkan kepada *steward*, tahapan ini dilakukan ketika tamu sudah meninggalkan meja dan meninggalkan restoran Candi Bentar.

Hal diatas adalah semua penjabaran dan *service sequence* yang ada di restoran Candi Bentar, pada umumnya *service sequence* yang digunakan tidak lepas dari

materi yang ada, hanya saja ada sedikit penambahan atau pengurangan yang dilakukan pihak restoran. Intinya *service sequence* tidak lepas dari standart yang ada dimateri karena restoran Candi Bentar adalah kategori restoran *inside* hotel.

#### 4.2.3 Hubungan Kerjasama Restoran Candi Bentar

Secara operasional restoran tidak dapat berdiri sendiri, segala yang ada direstoran membutuhkan bantuan dari departemen lain dalam sebuah hotel seperti:

1. Hubungannya dengan *Housekeeping*

*Housekeeping* bertanggung jawab atas *hygiene* dan sanitasi yang ada direstoran “Candi Bentar” *Housekeeping* juga bertanggung jawab atas linen-linen yang ada direstoran “Candi Bentar”.

2. Hubungan dengan *Accounting*

*Accounting* bertanggung jawab untuk mencatat kembali *bill* dan *captain order* atau *accounting* harus memasukkan *bill* kedalam *file*.

3. Hubungan dengan *Purchasing*

Pengadaan barang-barang yang ada direstoran Candi Bentar diatur oleh bagian *purchasing*, departemen ini bertugas menyuplai barang-barang yang dibutuhkan direstoran.

4. Hubungan dengan *Stewarding*

Departemen ini bertugas dan bertanggung jawab atas pembersihan alat-alat/peralatan yang telah dipakai atau kotor didalam *kitchen* restoran Candi Bentar.

#### 5. Hubungan dengan *Engineering*

Apabila ada kerusakan didalam restoran Candi Bentar maka departemen *enginering* akan *menghandle* segala kerusakan yang ada

#### 6. Hubungan dengan Bar

Bar bertugas untuk pengadaan dan menyiapkan segala *beverage* yang dipesan tamu.

### **4.2.4 Sikap dan Perilaku Waiter/waiterss yang Harus Dimiliki di Restoran Candi Bentar dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan**

Suatu pelayanan membutuhkan seorang *waiter/waiterss* karena suatu pelayanan dikatakan baik dapat dilihat dan *waiter/waiterss* ketika mereka memperlakukan tamu, mulai dari tamu datang hingga tamu meninggalkan restoran adapun dalam hal ini restoran Candi Bentar terdapat syarat yang harus dimiliki oleh seorang *waiter/waiterss* sebagai berikut :

#### 1. Berkepribadian

Dalam melayani tamu seorang *waiter/waiterss* dituntut untuk memberikan kesan yang menyenangkan dan nyaman, agar mereka betah dan tentunya akan kembali ke restoran, selain itu seorang *waiter/waiterss* harus membawa diri dan mampu bersikap familiar kepada siapapun.

#### 2. Disiplin

Dalam menjalankan tugas sehari-hari seorang *waiter/waiterss* harus disiplin, baik disiplin diri maupun waktu. Hal ini penting sekali. karena bila tidak memiliki rasa disiplin maka mengganggu kelancaran operasional yang ada.



### 3. Pengetahuan yang luas

Seorang *waiter/waiterss* harus mempunyai pengetahuan yang luas tentang pekerjaannya. Sebab apabila tidak mempunyai pengetahuan yang luas tentang pekerjaannya akan menghambat suatu operasional yang ada di restoran Candi Bentar.

### 4. Bertanggungjawab

Tugas utama dan *waiter/waiterss* ialah menangani dan melayani tamu dengan sebaik-baiknya, dan hotel Sahid mempunyai motto "*all the guest is the king*" yang artinya tamu adalah raja dan dalam hal ini tamu benar-benar dilayani dengan baik sehingga tamu akan puas dengan apa yang telah diberikan. dan tak kalah pentingnya adalah rasa tanggung jawab yang besar dari masing-masing pramusaji untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan tamu.

### 5. Penampilan diri

Seorang *waiter/waiterss* di dalam melaksanakan tugasnya dituntut untuk dapat berpenampilan yang menarik dan penampilan yang menarik serta rapi tidak hanya pada pakaian yang dikenakan, tetapi juga pada penampilan diri secara keseluruhan, misalnya :

- a. Seorang *waiter* tidak boleh memelihara kumis dan jenggot, bibir dan dagu harus selalu licin.
- b. Rambut harus selalu bersih dalam arti sering dicuci dan tidak terlalu panjang.
- c. Telinga, hidung, gigi, muka harus selalu bersih dan muka selalu nampak berseri-seri, kuku jari tangan harus selalu dipotong pendek dan tidak boleh memakai cat kuku.

- d. Tidak boleh memakai perhiasan yang mencolok.
- e. Tidak boleh memakai wangi-wangian yang menyengat
- f. Sepatu dan segala *attribute* yang digunakan harus bersih dan tidak menimbulkan bunyi.

Sikap-sikap di atas yang harus dimiliki oleh seorang *waiter/waiterss* erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan, karena jika pelayanan dari *waiter/waiterss* memenuhi prosedur yang telah ditetapkan maka segala operasional dapat berjalan dengan baik. Adapun fasilitas serta peralatan yang dimiliki Restoran Candi Bentar juga harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dari para tamu, tentunya pelayanan juga akan berjalan dengan baik sehingga tamu bisa terlayani dan akan timbul suatu kepuasan pelanggan.

#### **4.2.5 Permasalahan yang Timbul**

- Kurangnya kelengkapan peralatan yang digunakan untuk menikmati hidangan khususnya sendok kecil untuk kopi atau tea sehingga bisa mengganggu kelancaran didalam melakukan pelayanan.

#### **4.2.6 Upaya-upaya yang lain yang dilakukan pihak manajemen untuk meningkatkan pelayanan dalam operasional di restoran Candi Bentar :**

- Mengadakan *briefing* sebelum restoran beroperasi tentang apa-apa yang harus dilakukan.
- Mengadakan *training course* satu bulan satu kali dengan selalu mengingatkan tentang perilaku pelayanan terhadap setiap tamu.
- Membelikan peralatan yang baru sebagai ganti peralatan yang kurang.

### 4.3 Prestasi Hasil

#### 4.3.1 Jenis Kelamin

Tabel 1

#### Karakteristik Responden Jenis Kelamin

No	JK	Jumlah	
		N	%
1	L	14	46,7
2	P	16	53,3
<b>Jumlah</b>		30	100

Sumber : Data Primer Diolah (2010)

Berdasarkan Tabel 1 di atas dilihat dari 30 responden pada karakteristik jenis kelamin, laki-laki sebanyak 14 orang (46,7%) dan perempuan sebanyak 16 orang (53,3%)

#### 4.3.2 Pekerjaan

Tabel 2

#### Karakteristik Responden Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	
		N	%
1	Pegawai Negeri	13	43,3
2	Swasta	17	56,7
<b>Jumlah</b>		30	100

Sumber : Data Primer Diolah (2010)

Berdasarkan Tabel 2 di atas dilihat dari 30 responden pada karakteristik pekerjaan pegawai negeri 13 orang (43,3%) orang dan swasta sebanyak 17 orang (56,7%)

### 4.3.3 Validitas & Realibilitas

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

No	Item Pertanyaan	Nilai r	Standart Validitas	Keterangan
1	Bagaimana kualitas pelayanan	-,4449	0,239	Tidak <i>Valid</i>
2	Bagaimana cara menyambut tamu pada waktu datang ke restoran	,5616	0,239	Valid
3	Bagaimana perilaku <i>waiter/waiterss</i> dalam melakukan pelayanan terhadap para tamu	,5971	0,239	Valid
4	Nilai dari harga yang dibayarkan	,2320	0,239	Valid
5	Kebersihan peralatan makanan	,4462	0,239	Valid
6	Suasana pelayanan	,3614	0,239	Valid
7	Musik yang dimainkan	,2013	0,239	Valid
8	Keramah-tamahan karyawan	,5459	0,239	Valid
9	Kebersihan area restoran	,2956	0,239	Valid
10	Kenyamanan dan keamanan selama berada di restaurant	,4991	0,239	Valid
11	Kualitas makanan dan minuman yang disajikan	,5348	0,239	Valid
12	Penampilan dari makanan yang disajikan	,7087	0,239	Valid
13	Standart porsi dari yang disajikan	,3636	0,239	Valid
14	Bagaimana kebersihan dari bahan makannya	,6926	0,239	Valid
15	Taste dari makanan yang disajikan	,3866	0,239	Valid

Sumber : Data Primer Diolah (2010)

Berdasarkan Tabel 3 di atas dilihat dari 15 item pertanyaan, 1 item pertanyaan tidak valid dan 14 item pertanyaan yang valid, dengan nilai : ,6651 (reliabel).

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

No	Item Pertanyaan	Nilai r	Standart Validitas	Keterangan
1	Bagaimana cara menyambut tamu pada waktu datang ke restoran	,5616	0,239	Valid
2	Bagaimana perilaku waiter/ waiterss dalam melakukan pelayanan terhadap para tamu	,5971	0,239	Valid
3	Bagaimana nilai dari harga yang dibayarkan	,2320	0,239	Valid
4	Bagaimana kebersihan peralatan makanan	,4462	0,239	Valid
5	Bagaimana suasana pelayanan	,3614	0,239	Valid
6	Bagaimana musik yang dimainkan	,2013	0,239	Valid
7	Bagaimana keramah-tamahan karyawan	,5459	0,239	Valid
8	Bagaimana kebersihan area restoran	,2956	0,239	Valid
9	Kenyamanan dan keamanan selama berada di restaurant	,4991	0,239	Valid
10	Bagaimana kualitas makanan dan minuman yang disajikan	,5348	0,239	Valid
11	Bagaimana penampilan dari makanan yang disajikan	,7087	0,239	Valid
12	Standart porsi dari yang disajikan	,3636	0,239	Valid
13	Bagaimana kebersihan dari bahan makannya	,6926	0,239	Valid
14	Taste dari makanan yang disajikan	,3866	0,239	Valid
15	Pelayanan	,8082	0,6	Reliabilitas

Sumber : Data Primer Diolah (2010)

Berdasarkan Tabel 4 di atas setelah diuji validitas dan reliabilitas dengan 15 item pertanyaan yang valid hanya 14 item pertanyaan.

## 4.3.4 Jawaban Indikator Pelayanan

**Tabel 5**  
**Deskripsi Jawaban Responden**  
**Indikator pelayanan**

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden								Mean
		1		2		4		5		
		F	%	F	%	f	%	F	%	
1	Bagaimana cara menyambut tamu pada waktu datang ke restoran	0	0	1	3,3	19	63,3	10	33,3	4,27
2	Bagaimana perilaku waiter/waiters dalam melakukan pelayanan terhadap para tamu	0	0	0	0	16	53,3	14	46,7	4,47
3	Bagaimana nilai dari harga yang dibayarkan	2	6,7	0	0	12	40,0	16	53,3	4,33
4	Bagaimana kebersihan peralatan makanan	0	0	0	0	14	46,7	16	53,3	4,53
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>6,7</b>	<b>1</b>	<b>3,3</b>	<b>61</b>	<b>203,3</b>	<b>56</b>	<b>186,6</b>	<b>17,6</b>
	<b>Mean</b>	<b>0,5</b>	<b>1,675</b>	<b>0,25</b>	<b>0,825</b>	<b>15,25</b>	<b>50,825</b>	<b>14</b>	<b>46,65</b>	<b>4,4</b>

Sumber : Data Primer Diolah (2010)

Berdasarkan Tabel 5 di atas dapat dilihat bahwa dari 30 responden yang memilih nomer 1 sebanyak 0 dengan persentase 0%, yang memilih nomer 2 sebanyak 1 dengan persentase 3,3 %, yang memilih nomor 4 sebanyak 19 dengan persentase 63,3%, yang memilih nomer 5 sebanyak 10 dengan persentase 33,3 %.

### 4.3.5 Jawaban Indikator Suasana

**Tabel 6**  
**Deskripsi Jawaban Responden**  
**Indikator Suasana**

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden								Mean
		1		2		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Bagaimana musik yang dimainkan	0	0	2	6,7	11	36,7	17	56,7	4,43
2	Bagaimana keramah-tamahan karyawan	0	0	0	0	13	43,3	17	56,7	4,43
3	Bagaimana kebersihan area restoran	1	3,3	0	0	12	40,0	17	56,7	4,57
4	Kenyamanan dan keamanan selama berada di restaurant	0	0	0	0	13	43,3	17	56,7	4,57
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3,3</b>	<b>2</b>	<b>6,7</b>	<b>49</b>	<b>163,3</b>	<b>68</b>	<b>226,8</b>	<b>18</b>
	<i>Mean</i>	<b>0,25</b>	<b>0,825</b>	<b>0,5</b>	<b>1,675</b>	<b>12,25</b>	<b>40,825</b>	<b>17</b>	<b>56,7</b>	<b>4,5</b>

Sumber : Data Primer Diolah (2010)

Berdasarkan Tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa dari 30 responden yang memilih nomer 1 sebanyak 0 dengan persentase 0%, yang memilih nomer 2 sebanyak 2 dengan persentase 6,7%, yang memilih nomor 4 sebanyak 11 dengan persentase 36,7%, yang memilih nomer 5 sebanyak 17 dengan persentase 56,7%.

#### 4.3.6 Jawaban Indikator Kualitas Makanan

**Tabel 7**  
**Deskripsi Jawaban Responden**  
**Indikator Kualitas makanan**

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden								Mean
		1		2		4		5		
		F	%	f	%	F	%	F	%	
1	Bagaimana kualitas makanan dan minuman yang disajikan	0	0	0	0	15	50,0	15	50,0	4,50
2	Bagaimana penampilan dari makanan yang disajikan	0	0	0	0	15	50,0	15	50,0	4,50
3	Standart porsi dari yang disajikan	1	3,3	0	0	12	40,0	17	56,7	4,47
4	Bagaimana kebersihan dari bahan makannya	0	0	0	0	15	50,0	15	50,0	4,50
5	Taste dari makanan yang disajikan	4	13,3	0	0	13	43,3	13	43,3	4,03
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>16,6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>70</b>	<b>233,3</b>	<b>65</b>	<b>250</b>	<b>22</b>
	<b>Mean</b>	<b>1</b>	<b>3,32</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>46,66</b>	<b>13</b>	<b>50</b>	<b>4,4</b>

Sumber : Data Primer Diolah (2010)

Berdasarkan Tabel 7 di atas dapat dilihat bahwa dari 30 responden yang memilih nomer 1 sebanyak 0 dengan persentase 0%, yang memilih nomer 2 sebanyak 0 dengan persentase 0%, yang memilih nomor 4 sebanyak 15 dengan persentase 50,0%, yang memilih nomer 5 sebanyak 15 dengan persentase 50,0%.



### 4.3.7 Hasil Rata-Rata

**Tabel 8**  
**Nilai Rata – Rata Indikator**

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Mean</b>
1	Pelayanan	4,4
2	Suasana	4,5
3	Kualitas makanan	4,4
	<i>Average Mean</i>	<b>4,4</b>

Sumber : Data Primer Diolah (2010)

Berdasarkan Tabel 8 di atas dengan 3 indikator yang ditanyakan yaitu tentang pelayanan 4,4, suasana 4,5, kualitas makanan 4,4 dan rata-rata secara keseluruhan sebesar 4,4, dari perhitungan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya adalah bagus, sehingga dapat dikatakan sudah sesuai dengan standart pelayanan hotel berbintang.