

ABSTRAK

RAHMAWATY MASSA. 2016. “Peranan *Trainee* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di *Springs Cafe* Nilai Springs Resort Hotel Malaysia”. Tugas Akhir, Program Studi Jurusan DIII Pariwisata, Fakultas Sastra dan Budaya, Universitas Negeri Gorontalo sebuah penelitian di Nilai Springs Resort Hotel Malaysia. Pembimbing I Asminar Mokodongan, SE., MM.Par dan Pembimbing II Poppy Arnold Kadir, SE., MM.Par.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana peranan *trainee* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di *springs cafe*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode campuran. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu wawancara, dokumentasi, serta penyebaran kuesioner dan untuk dapat mengetahui persepsi tamu tentang peranan *trainee* di *Springs Cafe* dan Pelayanan yang diberikan.

Dalam hasil Penelitian ini dapat disimpulkan Peranan *trainee* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di *springs cafe*, berdasarkan 5 dimensi pelayanan, *Realibility*, *Responsiveness*, *Tangibles*, *Assurance*, dan *Empathy* dari 5 dimensi pelayanan yang ada di *springs cafe* dimensi *realibility*, *Responsiveness*, dan *Empathy*, diantaranya perlu adanya perbaikan pada penilaian mengenai produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, pada penyajian makanan memerlukan waktu yang lama. kondisi pelayanan yang ada di *springs cafe* yaitu kesadaran atau keinginan *trainee* untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu masih terkesan lambat. Kondisi *trainee* di *springs cafe*, dapat disimpulkan bahwa masih belum optimal dalam memberikan perhatian kepada tamu, sehingga tamu merasa diabaikan oleh pramusaji. Hal ini diperoleh berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dari responden.

Kata Kunci : Peranan, Trainee, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

RAHMAWATY MASSA. 2016. "the role of the Trainees in improving the quality of service in the Springs Cafe Nilai Springs Resort Hotel Malaysia". The final paper, Diploma Study Program of Hospitality, Departement of Tourism, Faculty of Literature and culture, State University of Gorontalo. Principal Supervisor is Asminar Mokodongan, SE., MM.Par and Co. Supervisor is Poppy Arnold Kadir, SE., MM.Par.

Formulation of the problem of the research is how the role of the trainees in improving the quality of service at the springs cafe. The methods used in this study is the method mix. Data collection techniques are used is researcher interviews, documentation, as well as the dissemination of the questionnaire and to be able to know the guest perception about the role of the trainees in the Springs Cafe and service provided.

In the results of this research can be summed up the role of the trainees in improving the quality of service at the springs cafe, based on the 5 dimension of service, Realibility, Tangibles, Responsiveness, Assurance, and Empathy of the 5 dimensions of existing service in springs cafe dimensions realibility, responsivenss, and empathy, most notably the need for improvements in the assessment about the product offered does not correspond to the expectations of the customer, on the presentation of food requires a longer time. conditions of service that is in the springs cafe is awareness or desire to act quickly to helpthe trainees and provide timely service still impressed later. Conditions trai nees at the springs cafe, it can be concluded that it is still not optimal in providing attention to the guests, so that guests feel ignored by the waiters. It is based on the results obtained by the questionnaires collected from respondents.

Key Words: Role, Trainees, Service Quality

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir yang berjudul “Peranan *Trainee* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di *Springs Cafe*, Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia”.

Oleh Rahmawaty Massa

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I

Pembimbing II



Asminar Mokodongan, SE, MM.Par
NIP. 19770828 200501 2004



Poppy Arnold Kadir, SE., MM.Par
NIP. 19760802 200812 2 001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Pariwisata



Krishna Anugrah, MM., M.Par
NIP. 19761118 200604 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul “ Peranan *Trainee* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di *Springs Cafe*, Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia

Hari/Tanggal : Sabtu, 23 Juli 2016

Waktu : 14.00 WITA s/d Selesai

Oleh Rahmawaty Massa

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Penguji

Tanda Tangan

1. Krishna Anugrah, MM.,M.Par
NIP: 19761118 200604 1 001

1. (.....)

2. Asminar Mokodongan, SE.,MM.Par
NIP: 19770828 200501 2 004

2. (.....)

3. Poppy Arnold Kadir, SE.,MM.Par
NIP: 19760802 200812 2 001

3. (.....)

Gorontalo, 23 Juli 2016

Mengetahui

Dekan Fakultas Sastra dan Budaya
Universitas Negeri Gorontalo

Dr. H. Harto S. Malik, M.Hum

NIP: 19661004 199303 1 010