

**PENDAPAT KARYAWAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN & FASILITAS KANTIN  
SHERATON SURABAYA HOTEL & TOWER**

**( Studi Deskriptif Tentang Kategori Pendapat Karyawan  
Terhadap Pelayanan & Fasilitas Yang Diberikan Oleh Kantin  
Sheraton Surabaya Hotel & Tower )**

**TUGAS AKHIR**

Fis. PW 01/06

Sar  
P



DIAJUKAN OLEH :

**MARTA DEWI KARTIKA SARI**  
070110827-S

**D3 PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA  
2004**



**TUGAS AKHIR**

**PENDAPAT KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN  
FASILITAS KANTIN SHERATON SURABAYA HOTEL & TOWER**

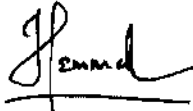
**DIAJUKAN OLEH :**

**MARTA DEWI KARTIKA SARI**

**NIM : 070110827-S**

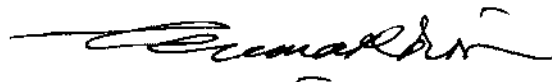
**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**PENGUJI I**



**NUR EMMA S, S.Sos**  
**NIP.132.305.110**

**PENGUJI II**



**ANDY UMARDIONO, S.Sos**  
**NIP.132.230.985**

## **PENDAPAT KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KANTIN SHERATON SURABAYA HOTEL & TOWER**

### ABSTRAKSI

Dalam dunia bisnis saat ini, kepuasan karyawan dikenal sebagai kunci penting bagi perusahaan untuk mencapai sukses perusahaan, apapun jenisnya. Survei-survei tentang kepuasan menunjukkan bahwa betapa pentingnya perusahaan mengetahui dengan benar lingkungan kerja perusahaan, baik dengan mempunyai aspek-aspek positif maupun yang menghambat tercapai tujuan perusahaan dan saran perusahaan. Informasi ini akan sangat berguna dalam rangka meningkatkan kepuasan karyawan dan kualitas hidupnya, yang pada akhirnya akan meningkatkan produktifitas kerja mereka. Bagi perusahaan itu berarti peningkatan laba.

Untuk dapat menentukan kepuasan karyawan terhadap pelayanan dan fasilitas kantin akan dilakukan terlebih dahulu beberapa tahap pengolahan data, antara lain yaitu analisis deskriptif, analisis frekuensi mutlak, analisis frekuensi relatif serta pemilahan dan penjumlahan data frekuensi mutlak sehingga yang dari sana akan diketahui jenis pelayanan dan fasilitas apa saja yang termasuk kategori baik atau kategori kurang baik. Dari hasil yang diperoleh dapat diketahui bahwa terdapat 25 fasilitas yang termasuk kategori baik dan tidak terdapat fasilitas yang termasuk kategori kurang baik. Jadi secara umum para karyawan menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh kantin Sheraton Surabaya Hotel & Tower sudah cukup baik. Penggalan informasi ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner terhadap karyawan yang sering makan atau datang ke kantin Sheraton Surabaya Hotel & Tower. Penelitian ini memberikan suatu rekomendasi pengukuran kepuasan yang menitikberatkan pada dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*