

**UPAYA PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
DI WALE NE REIDEEN**

SKRIPSI



NOVELIN TOWOLIU

19071013

**PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

UPAYA PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DI WALE NE REIDEEN

Novelin Towoliu

Telah memenuhi persyaratan dan diterima oleh komisi pembimbing

Pembimbing I



Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec.

Pembimbing II



Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M.

Manado, 21 Juni 2023

Fakultas Pariwisata

Universitas Katolik De La Salle Manado



Dekan Fakultas Pariwisata

Dr. Stevanus Ngenet, S.S., M.A.

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata



Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

UPAYA PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DI WALE NE REIDEEN

Novelin Towoliu

19071013

Telah diujikan di depan komisi penguji

Pada tanggal, 27 Juni 2023

Komisi Penguji

Pembimbing



Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec.



Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M.

Penguji



Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



Yelly Walansendow, S.E., S.T.Par., M.Si.
Dipl Cidesco.

Skripsi ini telah diterima sebagai persyaratan

Untuk meraih gelar Sarjana

Mengetahui,



Dekan Fakultas Pariwisata

Dr. Stefanus Ngenget, S.S., M.A.

Ketua Program Studi Hospitality Dan Pariwisata



Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat dan kasih karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Upaya Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Di Wale Ne Reideen” yang telah menjadi salah satu syarat agar dapat menyelesaikan Program Sarjana (S1) dalam Program Sarjana Program Studi Hospitality dan Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Katolik De La Salle Manado.

Dalam proses penyusunan skripsi penulis menghadapi berbagai rintangan, namun penulis menyadari semua dapat terselesaikan dengan baik atas dukungan serta bimbingan dari dosen-dosen dan juga dari orang-orang terdekat. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M, selaku Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata juga selaku Dosen Penguji dua Skripsi.
4. Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec., selaku Dosen Pembimbing satu Skripsi dan Dosen Penguji satu Skripsi.
5. Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik dan selaku Dosen Pembimbing dua Skripsi.

6. Yelly Walansendow, S.E., S.ST.Par., M.Si., Dipl Cid, selaku Dosen Penguji tiga Skripsi.
7. Para partisipan yang telah bersedia dan meluangkan waktu untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
8. Keluarga yang sangat saya cintai selalu mendoakan dan selalu memberi dukungan kepada saya, Mama, Papa, Oma, Imanuel dan Kim.
9. Saudari Dwi Andalangi yang selalu setia menemani dalam proses penelitian.
10. Teman-teman angkatan 2019 Fakultas Pariwisata yang saling memberikan semangat dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih memiliki kekurangan.

Oleh sebab itu, dengan besar hati penulis menerima kritikan, masukan, dan saran yang dapat membangun agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik lagi.

Manado, 27 Juni 2023

Peneliti

Novelin Towoliu

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis skripsi ini adalah asli dan belum diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Katolik De La Salle Manado maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Komisi Pembimbing dan Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam penyimpangan ini, yang telah diperoleh karena karya tulis ini, saya bersedia untuk menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Katolik De La Salle Manado.

Manado, 31 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



10000
METERAI
TEMPEL
8E1AKX526675727

Novelin Towoliu

19071013

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Secara Teoris.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Secara Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.

2.1	Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1	Pariwisata	Error! Bookmark not defined.
2.1.2	Sumber Daya Manusia (SDM).....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3	Standar Operasional Prosedur (SOP)	Error! Bookmark not defined.
2.1.4	Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5	Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.6	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan ..	Error! Bookmark not defined.
2.1.7	Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.2	Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5	Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.

BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian. Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Profil Wale Ne Reideen Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Data Karyawan..... Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Upaya Pengembangan Sumber Daya Manusia di Wale Ne Reideen Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Penerapan Kualitas Pelayanan di Wale Ne Reideen Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Kendala Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Wale Ne Reideen Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan..... Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Lokal di Wale Ne Reideen..... **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Data Karyawan.....**Error! Bookmark not defined.**

UKDLSM

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**

UKDLSM

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Wale Ne Reideen.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 Sarana dan Prasarana.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 3 Letak Wale Ne Reideen.....**Error! Bookmark not defined.**

UKDLSM

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	DATA INFORMAN
LAMPIRAN B	DAFTAR PERTANYAAN
LAMPIRAN C	PERMINTAAN DATA
LAMPIRAN D	DOKUMENTASI PENELITIAN

UKDLSM

UKDLSM