

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini diuraikan tentang gambaran umum Hotel DAFAM Semarang yang terdiri dari sejarah perusahaan, visi, misi, tujuan, motto perusahaan, struktur perusahaan. Deskripsi data didasarkan pada *company profil* Hotel DAFAM Semarang.

2.1 Gambaran Umum Hotel Dafam Semarang

Berdiri dibawah naungan PT. Dafam Mambo International dengan DHM sebagai management induk perhotelan, Hotel Dafam Semarang didirikan pada tahun 2010 oleh pebisnis muda bernama Billy Dahlan bekerja sama dengan Andhy Irawan yang merupakan ahli perhotelan.

Hotel Dafam Semarang merupakan hotel pertama yang didirikan oleh DHM, dengan jaringan hotel nasional yang himenyebar di seluruh Indonesia dengan mengusung konsep tradisional dari kebudayaan Indonesia. Pelayanan yang menjadi cirri khas dari Hotel Dafam Semarang yaitu *warm smiles, inspired flavours*, dan *pleasant surprises* mengenai kebudayaan Indonesia. Hotel ini mulai resmi dibuka pada tanggal 18 November 2010 dan empat bulan kemudian pada tanggal 18 Maret 2011 hotel ini menggelar acara Grand Opening.

Hotel Dafam Semarang terdiri dari 103 kamar yang terbagi dalam beberapa tipe, antara lain kamar Deluxe, kamar Executive, kamar Suite, kamar Royal Suite. Beberapa fasilitas lain yang terdapat di hotel ini adalah Charlotte Restaurant, Piccadilly Lounge & Bar, Sackville Wine & Spirit Warehouse, business center, laundry & dry cleaning, driver room, layanan spa dan pusat kebugaran. Disamping fasilitas-fasilitas di atas, Hotel Dafam Semarang juga memiliki beberapa meeting room yang dapat menampung sampai maksimal 350 orang.

Hotel Dafam Semarang sebagai sebuah Hotel terkemuka dan selalu terdepan dalam industri perhotelan dengan jaringan lokal, sudah tentu memiliki budaya yang tertanam. Budaya ini harus ada dalam setiap jiwa para karyawan dan seluruh lingkungan perusahaan guna tercapainya visi dan misi yang sudah ditentukan.

Hotel Dafam dalam mencapai tujuannya selalu mempertahankan dan menjunjung tinggi nilai-nilai budaya organisasinya yang biasa dikenal dengan "*Dafam Value*". Hal tersebut merupakan sebuah sistem keyakinan yang dikembangkan dan ditanamkan secara matang sebagai budaya untuk mengantarkan Hotel Dafam selalu menjadi pemenang melalui pertumbuhan Hotel yang kompetitif dan terus berkelanjutan. Selain *Dafam Value* yang menjadi nilai budaya Hotel Dafam Semarang, Hotel Dafam Semarang memiliki budaya Salam Panjalu. Salam panjalu yaitu *gesture* atau gerakan tubuh karyawan Hotel saat menyambut tamu. Salam Panjalu memiliki makna bahwa tamu hotel adalah prioritas utama didalam melakukan pelayanan. Dengan salam tersebut maka seluruh karyawan di unit hotel dapat mengekspresikan keterbukaan, kesiapan membantu dan keramahan bagi para tamu

agar tamu merasa nyaman dan merasa disambut ketika mereka berada di hotel. Budaya ini tertanam dalam jiwa para karyawan sehingga tidak sekedar salam namun sebagai apresiasi kepada para tamu dan juga sebagai rasa penghormatan kepada tamu. Posisi ketika melakukan salam panjalu yaitu berdiri tegap dengan kedua tangan dilipat di depan dada dan telapak tangan bersentuhan. Budaya Salam Panjalu dilakukan sebagai tradisi pelayanan Hotel Dafam di Indonesia bagi para tamu, baik lokal maupun tamu internasional.

2.1.1 Lokasi perusahaan

Salah satu keputusan yang paling penting yang dibuat oleh perusahaan adalah dimana mereka akan menentukan lokasi strategis. Lokasi yang strategis adalah wilayah penempatan operasional sebuah perusahaan yang dapat memberikan keuntungan maksimal terhadap perusahaan tersebut, karena tujuan strategi lokasi adalah untuk memaksimalkan keuntungan lokasi bagi perusahaan. Hotel Dafam Semarang berlokasi di pusat Kota Semarang, beralamat lengkap Jl. Imam Bonjol 188 Semarang 50132 Central Java – Indonesia, +62 24 3554 111, Fax. +62 24 3545 111, e-mail : info@dafamsemarang.com, Website : <http://www.dafamhotels.com> . Hanya perlu 7 menit berkendara dari Bandara Ahmad Yani. Hotel ini berada dekat dengan 3 tempat wisata terpopuler di Semarang, yaitu Lawang Sewu, hanya 560 meter. Kawasan Simpang Lima hanya berjarak 1,84 km dari hotel ini. Terakhir, Klenteng Sam Poo Kong hanya berjarak 2,24 km.

Berada di pusat kota, Anda yang menginap di hotel ini tidak akan kesulitan menemukan pusat keramaian. Mencari kuliner khas Semarang di sekitar Kawasan Simpang Lima juga bisa menjadi pilihan wisata malam hari Anda. Banyak hal menarik bisa Anda lakukan di Semarang selama menginap di hotel bintang 3 ini.

2.1.2 Produk dan Jasa yang Ditawarkan

Hotel setinggi 10 lantai ini menawarkan 103 kamar yang bergaya dengan desain elegan. Lantai kamarnya dilapisi karpet, menghadirkan kesan mewah dan eksklusif saat Anda memasukinya. Tersedia 4 pilihan tipe kamar, yaitu Deluxe Room, Executive Room, Suite Room, dan Royal Suite. Dengan harga menginap mulai dari Rp 449.823-an per malam, Anda sudah mendapatkan semua fasilitas terbaik ini.

Setiap kamar dilengkapi dengan AC yang akan selalu menjaga suhu kamar Anda tetap sejuk. Untuk membuat Anda tidak bosan, Wi-fi gratis dan LCD TV 32 inci dengan jaringan TV premium disediakan di setiap kamar. Saat beristirahat, Anda juga bisa membuat kopi/ teh langsung di kamar Anda karena tersedia minibar, alat pembuat kopi/ teh, serta air mineral dalam kemasan gratis. Kamar mandi pribadi tersedia dengan perlengkapan mandi gratis, *shower*, serta *bathtub* dan *bathrobes* di *tie* kamar Royal Suite.

Brankas pribadi bisa Anda dapatkan di semua tipe kamar, kecuali di Deluxe Room. Khusus di kamar Royal Suite, tersedia Living Room yang terpisah dengan kamar tidur serta *pantry* yang akan menghadirkan suasana yang *homey* dan

menyenangkan, cocok untuk Anda yang datang bersama keluarga. Semua jadi semakin lengkap dengan adanya layanan pembersihan kamar gratis setiap hari.

Menginap di Hotel Dafam Semarang, Anda akan mendapatkan fasilitas premium yang berkelas. Salah satu restoran terbaik di Semarang, Charlotte Restaurant, berada di hotel ini. *Lounger* dan bar eksklusif dengan kenyamanan yang ramah juga bisa Anda temukan di hotel ini. Ditambah lagi dengan hiburan musik pada malam hari, akan membuat Anda rileks. Jika Anda ingin menikmati anggur yang lezat, Sackville Winehouse & Spirit Warehouse menyediakannya untuk Anda.

Oakwood Spa Treatment di lantai 10 akan memberikan layanan pijat dan spa terbaik untuk membuat tubuh Anda kembali segar dan berenergi. Pusat kebugaran bisa menjadi pilihan yang direkomendasikan untuk Anda yang ingin tetap bugar selama liburan. Berada di pusat bisnis, hotel ini juga menyediakan are pusat bisnis yang lengkap dengan ruang pertemuan dan *ballroom*.

Layanan kamar dan resepsionis tersedia 24 jam. Hotel ini juga menyediakan jasa penyewaan mobil untuk Anda yang ingin berkeliling wisata Semarang menggunakan mobil pribadi. Tersedia juga jasa penitipan anak yang aman. Layanan antar-jemput bandara tersedia dengan biaya tambahan

2.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Setiap perusahaan pasti memiliki gambaran, tujuan, impian, dan cita-cita yang ingin dicapai. Agar eksistensi perusahaan dalam dunia usaha tetap terjaga, maka perusahaan merumuskan impian dan cita-cita tersebut dalam sebuah visi dan misi.

Visi dan misi merupakan konsep perencanaan yang disertai dengan tindakan sesuai dengan apa yang direncanakan untuk mencapai suatu tujuan. Suatu organisasi pasti mempunyai visi dan misi untuk mencapai tujuan dari perusahaan itu sendiri.

Dafam Hotels & Resorts merupakan salah satu grup jaringan hotel terkemuka di Indonesia. Grup ini didirikan pada tahun 2010. Pada tahun 2011 berganti nama menjadi Dafam Hotel Management hingga saat ini. Grup ini kini mengoperasikan 21 hotel di berbagai kota di Indonesia dan juga mempekerjakan lebih dari 1000 karyawannya.

Adapun Tujuan, Visi, dan Misi, pada Dafam Hotels & Resorts :

Tujuan:

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia Dafam Hotels & Resorts dengan pengembangan pengetahuan produk yang menjadi andalan pendapatan hotel.

Visi:

Menjadi jaringan perhotelan terintegrasi yang terdepan dan menjadi acuan bagi industri hospitality di Indonesia.

Misi:

1. Memastikan kepuasan tamu dengan sebaik mungkin.
2. Memberikan lingkungan kerja terbaik dan kesempatan karir yang luas kepada karyawan.
3. Memberikan nilai terbaik kepada para owner, investor, dan supplier.

4. Berinovasi tanpa henti dan menambah nilai terhadap semua produk dan pelayanan.

Nilai perusahaan

1. **Doa dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa.**
2. **Asas kepedulian terhadap sesama dan lingkungan.**
3. **Formulasi tata kelola perusahaan yang baik.**
4. **Amanah menjalankan pekerjaan secara jujur, profesional, dan sepenuh hati.**
5. **Manfaat bagi keluarga, masyarakat, bangsa, dan Negara.**

Logo sangat penting pada perusahaan karena dapat mewakili arti dari suatu perusahaan. Keuntungan jika setiap perusahaan harus memiliki logo untuk menjadi pembeda dengan perusahaan pesaing sehingga citra perusahaan tertukar dengan perusahaan pesaing, namun jika perusahaan tidak memiliki logo maka konsumen sulit membedakan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain, begitupun pada hotel Dafam Semarang, harus memiliki logo agar dapat dibedakan dengan perusahaan sejenis agar pelanggan atau tamu dapat membedakan citra hotel Dafam Semarang dengan perusahaan yang sejenis. Berikut merupakan logo hotel Dafam Semarang :

Gambar 2.1
Logo Hotel Dafam Semarang



Sumber : hotel dafam semarang 2019

Logo Hotel Dafam berwarna biru yang mempresentasikan penuh ekspresi, ketenangan dan bersifat profesional. Warna biru di anggap sebagai warna yang melambangkan kepercayaan dan trustfulness Hotel Dafam Semarang.

Hotel Dafam Semarang memiliki slogan “*Inspiring Hospitality*”. Slogan tersebut bukan sekedar slogan, tapi komitmen yang dibangun sebagai manajemen hotel memberi inspirasi kenyamanan dan pengalaman tak terlupakan bagi pelanggan melalui indra pelanggan. Dimulai dari desain interior dan desain arsitektural untuk menyenangkan hati, sambutan hangat, dan suasana yang nyaman di lobi, hingga layanan komprehensif yang memenuhi kebutuhan para tamu. Fasilitas hotel yang menyenangkan dan tempat tidur standar berkualitas tinggi untuk beristirahat dan mengisi disediakan untuk memastikan para tamu dapat menyelesaikan pengalaman menginap di hotel.

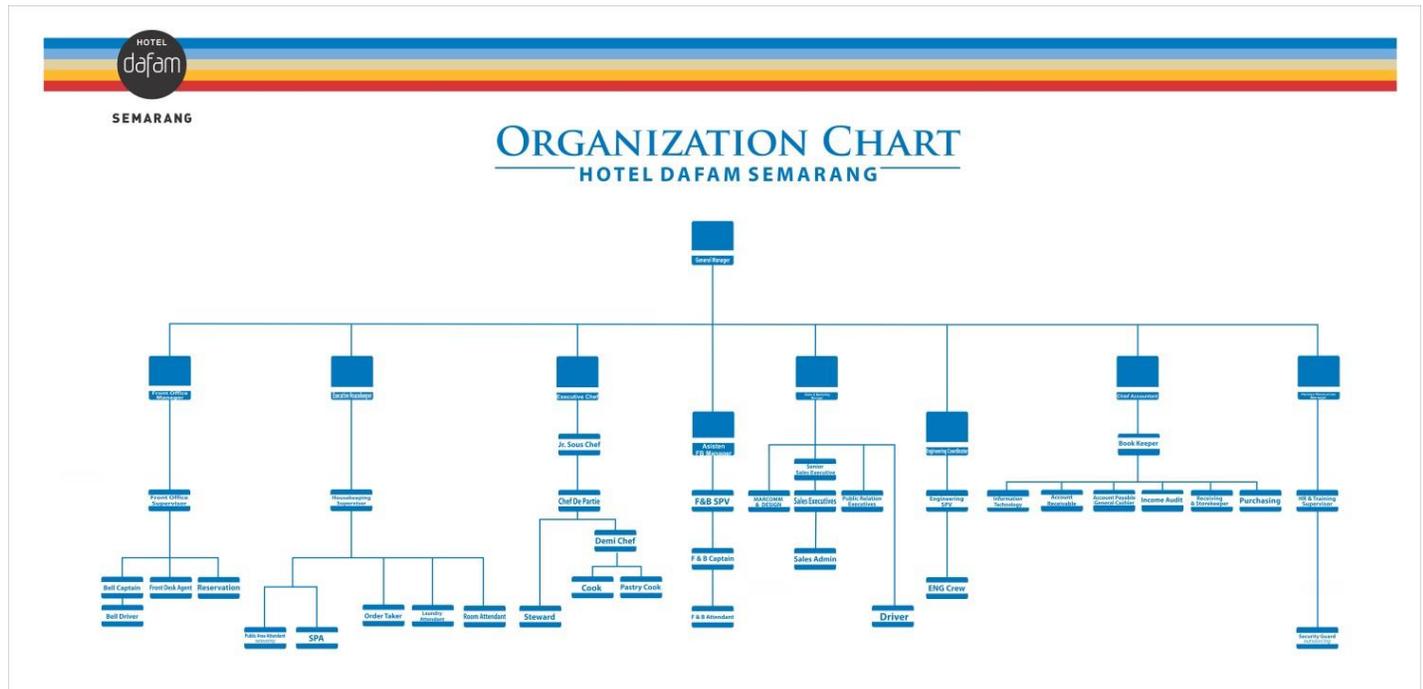
2.2 Struktur Organisasi

Dalam suatu organisasi kita tentu mengenal adanya struktur organisasi yang dapat diartikan sebagai suatu kerangka yang menunjukkan seluruh kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan. Atau dengan kata lain stuktur organisasi merupakan suatu gambaran yang sistematis yang ditunjukkan oleh garis-garis menurut kedudukan atau jenjang yang telah ditentukan. Sehingga dengan adanya stuktur organisasi dapat mencerminkan hubungan kerja antara tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab masing-masing orangatau dalam organisasi. Sehingga demikian pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik karena apa yang dikerjakan telah tergambar dalam stuktur organisasi. Dari stuktur organisasi dapat dilihat besar atau kecilnya skala perusahaan tersebut. Pada penyusunan suatu organisasi perlu diperhatikan tentang bagaimana stuktur organisasi yang diperlukan oleh organisasi tersebut, karena sangat penting dalam usaha menciptakan stuktur organisasi perubahan yang efektif dan efisien yang mendukung aktivitas perusahaan. Dengan adanya stuktur organisasi tersebut para pekerja akan lebih mudah dan cepat untuk mengetahui siapa yang menjadi pimpinannya mulai dari tingkat terendah sampai ke tingkat tertinggi yaitu pimpinan. Disamping itu dengan adanya stuktur organisasi para pekerja akan mengetahui bidang pekerjaan apa yang harus mereka kerjakan dan kepada siapa mereka bertanggung jawab atas pekerjaannya tersebut.

Struktur organisasi yang dimiliki oleh Hotel Dafam akan terpisah dalam struktur organisasi pusat Dafam Manajemen. Tujuan dari dibentuknya sebuah struktur

organisasi yang terpisah adalah untuk mempermudah alur komunikasi, perintah, tugas dan tanggung jawab serta peran dari masing-masing pegawai dalam perusahaan. Sehingga dapat memaksimalkan kinerja sumber daya manusia perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Walaupun dalam setiap struktur organisasi unit Dafam Manajemen tidak mencatumkan peran atau posisi teratas yaitu pusat. Seluruh laporan bulanan, capaian hingga program selanjutnya harus mendapatkan persetujuan dari *head office* Dafam Manajemen yang berada di Semarang. Dalam struktur unit tanggung jawab tertinggi terletak pada General Manager (GM) yang ada berbagai kepala divisi yang berada dibawahnya. Kepala divisi harus bertanggung jawab terhadap seluruh anggota divisinya dan melaporkan berbagai perkembangan divisi. Perkembangan-perkembangan dapat berupa kendala, progres ataupun rencana kedepannya. Adapun struktur organisasi yang dimiliki oleh Hotel Dafam untuk memperjelas setiap posisi *staff* dalam hal ini pekerja hotel Dafam Semarang terbagi oleh 52 *staff*, 19 *daily worker*, dan 12 *outsourcing*.

Gambar 2.2
Bagan Organisasi HDS



Sumber: Hotel Dafam Semarang, 2019

Agar fungsi-fungsi organisasi tersebut berjalan maka perlu adanya pembagian tugas dan tanggung jawab. Hotel Dafam Semarang dalam menjalankan usahanya membagi tugas kedalam departemen-departemen. Masing-masing departemen terdiri dari :

1. *Font Office Departement*
2. *House Keeping Departement*
3. *Accounting Departement*
4. *Food and Baverage Departement*

5 *Personalia Departement*

6 *Marketing Departement*

7 *Engineering Departement*

2.2.1 Tugas dan Wewenang

Untuk lebih jelas dapat dilihat tugas dan wewenang masing-masing department dan bagian-bagian pelaksanaannya secara terperinci dibawah ini :

1. *General Manager* tugas dan tanggung jawabnya adalah :
 - a. Menentukan tugas dan kebijaksanaan serta menilai hasil kerja perusahaan secara keseluruhan.
 - b. Memberikan pengarahan kepada *Top Manajemen* lainnya serta sebagai pengambilan keputusan dan penentuan dalam tindak lanjut yang harus laksanakan atas penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi.
2. *Manager Operasional* tugas dan tanggung jawabnya adalah :
 - a. Mengawasi jalannya kegiatan operasional perusahaan sehari-hari.
 - b. Mengkoordinir serta mengawasi dan menilai hasil dari kegiatan operasional perusahaan.
3. *Front Office Departement*

Bertanggung jawab kepada *General Manager* dalam hal melayani penerimaan pesanan dan melayani tamu, tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- a. Penerima pesanan tamu serta memberikan informasi yang diperlukan tamu.
- b. Membimbing anggotanya demi peningkatan *service* guna lebih memuaskan para tamu.
- c. Menyelenggarakan administrasi mulai dari tamu datang sampai tamu meninggalkan hotel.
- d. *Front Office* ini kedudukannya sangat penting karena penghubung antara pihak hotel dan para tamu.
 - 1) *Reservation* (penerimaan tamu yang masuk dan keluar).
 - 2) *Receptionist* (melayani *register* dan daftar tamu *check in* serta memberikan kamar bagi para tamu yang baru *check in*).
 - 3) Kasir (bertanggung jawab dalam penetapan dan memberikan perhitungan terhadap rekening tamu yang akan meninggalkan hotel, memonitor pembayaran atas pesanan).

4. *House Keeping Departement*

Adalah bidang yang mengkoordinir dan mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan kamar tamu. Tanggung jawabnya meliputi:

- a. Menjaga kebersihan gedung, halaman, kamar, ruangan, peralatan, dan berbagai fasilitas dan perlengkapan hotel.
- b. Menyelenggarakan administrasi atas segala kegiatan *department House Keeping*.

Bagian ini antara lain adalah :

1. *Linen Room*
2. *Laundry*
3. *Room Boy*
4. *Guest Room*
5. *Public Area*

5. *Foot and Beverage Departement*

Adalah *department* yang mengelola dibagian makanan dan minuman serta bertanggung jawab meliputi :

- a. Pengadaan makanan dan minuman mulai dari bahan mentah setengah jadi sampai siap dikonsumsi oleh para tamu atau undangan.
- b. Pengaturan menu sesuai dengan keadaan para tamu yang berasal dari berbagai daerah atau negara.
- c. *Foot and beverage* ini terdiri dari:
 - 1) *Foot production* (bagian produksi makanan).
 - 2) *Foot and beverage service order* (pelayanan dalam memesan makanan dan minuman).

6. *Accounting Departement*

Adalah *department* yang mengelola bagian pembukuan dan keuangan perusahaan. Tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut :

- a. Membuat pelaksanaan teknis pembukuan.

b. Mengaudit setiap bulannya keberadaan dana saldo bank dan rekonsiliasi dan ketepatan waktu dari laporan yang dihasilkan. Bagian ini terdiri dari :

- 1) *Purchasing* (pembelian)
- 2) *General Storage* (penyimpanan)
- 3) *Pay Roll* (penggajian)
- 4) *Income Auditor* (pengawasan biaya)
- 5) *Account Receivable* (piutang/penagih)

7. *Personalia Departement*

Adalah *department* yang mengelola kepegawaian. Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah kepegawaian atau karyawan.
- b. Menyusun peraturan dan tata tertib perusahaan yang berlaku bagi semua karyawan.
- c. Menyusun *personal recruitment* (syarat untuk semua jabatan sesuai dengan stuktur organisasi).

8. *Engineering Departement*

Adalah *department* yang mengelola bagian kelistrikan, air,dan perlengkapan hotel lainnya. Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Menjaga agar semua alat-alat teknis berjalan dengan baik.
- b. Mengatasi semua masalah menyangkut listrik, air, dan fasilitas hotel lainnya, bagian ini terdiri dari :

1) *Repair and Maintenance* (perbaikan dan pemeliharaan)

2) *Mechanical Electric* (bagian listrik)

9. *Marketing Departement*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan program-program yang menimbulkan minat pengunjung untuk menggunakan fasilitas dan menginap di Hotel tersebut.
- b. Mengkoordinir bagian yang berpengaruh terhadap penjualan produk konsumen. Bagian ini terdiri :

1) *Sales Executive*

2) Bagian kebijaksanaan jasa pada Hotel Dafam

2.3 Identitas Responden

Data mengenai identitas responden dimaksudkan untuk mengetahui data-data yang berkaitan erat dengan responden (objek) yang diteliti. Responden yang diambil dalam penyusunan skripsi ini adalah konsumen waroeng Steak and Shake cabang Ngesrep. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang berasal dari latar belakang yang berbeda-beda baik dari usia, tingkat pendidikan, maupun tingkat pendapatan responden. Data tersebut kemudian dapat digunakan sebagai arahan dalam menganalisis data berikutnya. Data mengenai identitas responden yang penulis

sajikan dalam penelitian ini meliputi data tentang jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, penghasilan responden, dan keseringan dalam menginap.

2.3.1 Jenis Kelamin Responden

Hotel Dafam Semarang merupakan hotel yang dapat dikunjungi oleh segala lapisan masyarakat. Dalam penelitian ini sampel dari tamu hotel Dafam Semarang memiliki latar belakang yang berbeda, termasuk tentang jenis kelamin. Sasaran atau target pasar hotel Dafam Semarang adalah masyarakat umum, dimana masyarakat umum tersebut terdiri dari laki-laki dan perempuan, maka dari itu pula sampel dalam penelitian ini terdiri dari laki-laki dan perempuan tamu *corporate* hotel Dafam Semarang. Dalam tabel berikut dapat dilihat persebaran banyaknya tamu *corporate* laki-laki dan perempuan yang menginap pada hotel Dafam Semarang:

Tabel 2.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	32	32
Wanita	68	68
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 2.1 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, sebanyak 68 orang (68%) tamu hotel Dafam Semarang berjenis kelamin wanita dan sisanya ada 32 orang (32%) berjenis pria. Hal ini disebabkan karena pada umumnya sebuah perusahaan dan kedinasan memiliki lebih banyak tenaga perempuan. Sehingga

dapat disimpulkan dalam penelitian ini mayoritas konsumen dari hotel Dafam Semarang berjenis kelamin Perempuan.

2.3.2 Berdasarkan Umur Responden

Identitas responden berdasarkan umur memiliki tujuan untuk mengetahui umur responden yang menginap pada Hotel Dafam Semarang. Umur merupakan satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, dan umur dapat mengindikasikan umur mental dan biologis yang dimiliki seseorang. Data karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2. 1
Umur Responden

No	Kelompok Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1	25-29 tahun	14	14
2	30-34 tahun	19	19
3	35-39 tahun	53	53
4	≥40 tahun	14	14
Total		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 2.2 di atas, menjelaskan tamu hotel Dafam Semarang berumur 25-29 tahun yaitu 14 orang (14%) , kemudian pada umur 30 – 34 tahun sebanyak 19 orang (19%), dan responden umur 35 – 39 tahun 53 orang (53%) dan sisanya ≥ 40 tahun tamu hotel Dafam Semarang ada 14 orang (14%). Walaupun terlihat cukup merata namun sebagian besar tamu corporate pada hotel Dafam

semarang dalam penelitian ini berada dalam rentang usia 35-39 tahun yaitu sebesar 53 orang (53%), ini disebabkan karena pada rentang umur tersebut pada umumnya orang-orang sudah mapan dan memiliki keuangan yang cukup atau lebih, ditunjang dengan responden yang notabennya *corporate* hal ini menunjukkan memang responden berasal dari kalangan pekerja yang sedang dinas luar, dan pada umumnya memang pekerja memiliki umur 35-39 tahun.

2.3.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dalam penelitian ini tamu *corporate* hotel Dafam semarang memiliki latar belakang yang berbeda-beda salah satunya pada tingkat pendidikan. Dalam penelitian ini konsumen yang dapat menjadi sampel yaitu pelanggan yang memiliki umur minimal 25 tahun sehingga menyebabkan tingkat pendidikan dari responden juga akan berbeda-beda. Berikut adalah tabel tingkat pendidikan dari responden :

Tabel 2.3
Tingkat Pendidikan Responden

NO	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SD	-	-
2.	SMP	0	0
3.	Tamat SMA	28	28
4.	Diploma	14	14
5.	Sarjana	58	58
Total		100	100

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 2.3 di atas dapat diketahui bahwa dari jumlah responden sebanyak 100 orang yang memiliki pendidikan tamat SMA adalah 28 responden (28%), yang memiliki tingkat pendidikan diploma sebesar 14 responden atau (14%) dan responden yang memiliki tingkat pendidikan sarjana sebanyak 58 responden atau (58%). Menyimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh tingkat pendidikan Sarjana, dikarenakan melihat bahwa dalam penelitian ini adalah tamu *corporate* maka sudah menjelaskan bahwa pekerja dinas atau sebuah perusahaan memang pada umumnya lulus sarjana.

2.3.4 Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Dari latar belakang jenis pekerjaan, umur dan pendidikan reponden yang berbeda-beda juga akan berpengaruh kepada tingkat pendapatan yang berbeda. Data pendapatan responden pelanggan hotel Dafam semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 2.4
Pendapatan Responden

NO	Pendapatan (dalam rupiah)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	< 2.500.000	20	20
2.	2.500.000 - 5.000.000	55	55
3.	> 5.000.000 - 10.000.000	23	23
4.	> 10.000.000	2	2
Total		100	100

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2019

Dari tabel 2.4 dengan total responden 100 orang yang berpenghasilan <Rp.2.500.000,-sebesar 20 % sedangkan yang berpenghasilan antara Rp.2.500.000 – Rp.5.000.000,-sebesar 55 %, untuk yang berpenghasilan sekitar Rp.5.000.000 – Rp.10.000.000,-sebesar 23% dan yang berpenghasilan > Rp.10.000.000,-sebesar 2%, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden atau para tamu hotel sebagian besar berpenghasilan sekitar Rp.2.000.000 –Rp.5.000.000,-perbulannya karena yang menjadi responden sebagian besar bekerja di perusahaan swasta dengan berlatang belakang pendidikan S1, dan untuk standart S1 di perusahaan swasta yang sudah berpengalaman mempunyai penghasilan sekitar Rp.2.000.000 –Rp.5.000.000.

2.3.5 Berdasarkan Keseringan Menginap

Dalam penelitian ini menggunakan karakteristik responden berdasarkan berapa kali kunjungan responden dalam satu tahun terakhir, hal ini agar menunjukkan atau memperkuat dalam penelitian tentang kepuasan pelanggan pada hotel Dafam semarang, berikut jumlah responden dalam keseringan menginap adalah sebagai berikut:

Tabel 2.5

Keseringan dalam menginap pada hotel Dafam Semarang

NO	Seringnya menginap (kali menginap)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	2	25	25
2.	3	15	15
3.	4	45	45
4.	5	9	9
5.	>5	6	6
Total		100	100

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 2.5 dapat diketahui dari 100 responden tamu corporate hotel Dafam Semarang menjelaskan berdasarkan kunjungan menginap dalam satu tahun terakhir di Hotel Dafam Semarang terdapat 25 atau (25%) telah menginap 2 kali, terdapat 15 atau (15%) telah menginap 3 kali, terdapat 45 atau (45%) telah menginap 4 kali, terdapat 9 atau (9%) telah menginap sebanyak 5 kali, dan terdapat 6 atau (6%) telah menginap sebanyak lebih dari 5 kali, disimpulkan bahwa sebagian besar responden termasuk dalam kategori 4 kali yaitu sebanyak 45 responden dengan persentase (45%). Hal ini dikarenakan beberapa dinas dan perusahaan sering mengadakan acara dan menggunakan paket *fullboard* pada hotel Dafam Semarang, melihat dari lokasi memang dekat dengan area perkantoran.