



---

## Hubungan Penguasaan Teori Pelayanan Prima Dengan Minat Bekerja Sebagai Waiters Di Hotel Siswa SMK Yapim Medan

Putri Mayumi Manik<sup>1</sup>, Lina Pangaribuan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Alumni Prodi Pendidikan Tata Boga Jurusan PKK, Fakultas Teknik, Univeritas Negeri Medan, Indonesia

<sup>2</sup>Prodi Prodi Pendidikan Tata Boga Jurusan PKK, Fakultas Teknik, Univeritas Negeri Medan, Indonesia

Email: [Yummy41@gmail.com](mailto:Yummy41@gmail.com)

---

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Penguasaan teori pelayanan prima (2) Minat bekerja sebagai waiters di hotel (3) Hubungan penguasaan teori pelayanan prima dengan minat bekerja sebagai waiters di hotel. Lokasi penelitian di SMK YAPIM Medan dan jumlah responden 57 orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *teknik total sampling* yaitu mengambil semua populasi sebagai sampel. Desain penelitian ini adalah deskriptif korelasional. Waktu pelaksanaan dilakukan pada bulan Desember 2015 - Februari 2016. Data variabel penguasaan teori pelayanan prima siswa di jaring dengan menggunakan tes, dan minat bekerja sebagai waiters di hotel pada siswa di jaring dengan menggunakan angket. Teknik analisis data adalah deskriptif data, uji kecenderungan, uji persyaratan analisis dengan uji normalitas dan uji linearitas, serta uji hipotesis dengan uji korelasi product moment. Hasil uji kecenderungan dari variabel penguasaan teori pelayanan prima siswa sebesar 56,1% berada dalam kategori cenderung cukup, dan untuk variabel minat bekerja sebagai waiters di hotel pada siswa sebesar 77% juga berada dalam kategori cenderung cukup. Hasil analisis uji normalitas yang menggunakan Liliefors pada variabel penguasaan teori pelayanan prima adalah  $L_{hitung} < L_{tabel}$  ( $0,081 < 0,117$ ), dan untuk hasil analisis uji normalitas Liliefors pada variabel minat bekerja sebagai waiters di hotel adalah  $L_{hitung} < L_{tabel}$  ( $0,046 < 0,117$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji normalitas dari kedua variabel tersebut berdistribusi Normal. Untuk uji hipotesis yang menyatakan “terdapat hubungan penguasaan teori pelayanan prima dengan minat bekerja sebagai waiters di hotel pada siswa SMK YAPIM Medan” digunakan analisis *kolerasi product moment*. Dari analisis tersebut diperoleh  $r_{xy}$  sebesar 0,571. Dan hasil perhitungan  $r_{tabel}$  dengan jumlah siswa  $n= 57$  pada taraf signifikan 5% adalah 0,254. Dengan demikian diperoleh harga  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu  $0,571 > 0,254$ . Hasil tersebut memberikan kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penguasaan teori pelayanan prima dengan minat bekerja sebagai waiters di hotel pada siswa SMK YAPIM Medan atau hipotesis penelitian yang diajukan diterima dan teruji kebenarannya.

**Kata Kunci : Teori Pelayanan Prima, Minat Bekerja Sebagai Waiters Di Hotel**

---

### ABSTRACT

*This study aims to see: (1) Mastery of prime service theory (2) Interest in working as a waiter in a hotel (3) The relationship between mastery of prime service theory and interest in working as a waiter in a hotel. The research location is SMK YAPIM Medan and the number of respondents is 57 people. The sampling technique uses total sampling technique, which is taking all the population as a sample. This research design is descriptive correlational. The implementation time was carried out in December 2015 - February 2016. The data variables of student service theory mastery were netted using tests, and the interest in working as a waiter in a hotel for students on the net using a questionnaire. Data analysis techniques are descriptive data, trend testing, analysis requirements test with normality test and linearity test, and hypothesis testing with product testing. The results of the tendency test for the variable of mastery of the theory of excellent service for students of 56.1% were in the fairly tended category, and for the variable of interest in working as a waiter in a hotel for the students by 77%, they were also in the fairly tended category. The results of the analysis of the normality test using Liliefors on the prime service theory mastery variable are  $L_{hitung} < L_{tabel}$  ( $0.081 < 0.117$ ), and for the results of the Liliefors normality test analysis on the variable interest in working as a waiter in a hotel is  $L_{hitung} < L_{tabel}$  ( $0.046 < 0.117$ ). So it can show that the results of the normality test of the second variable are normally distributed. To test the*

*hypothesis which states "there is a relationship between mastery of excellent service theory and the interest in working as a waiter in a hotel for students of SMK YAPIM Medan", the analysis of product correlation was used. From this analysis, the rxy was obtained at 0.571. And the calculation result of rtable with the number of students n = 57 at a significant level of 5% is 0.254. Thus, the value  $r_{hitung} > r_{table}$  is  $0.571 > 0.254$ . These results conclude that there is a significant relationship between mastery of prime service theory with the interest in working as a waiter in a hotel for students of SMK YAPIM Medan or the proposed research hypothesis is accepted and verified.*

*Keywords: Excellent Service Theory, Interest in Working as a Hotel Waiter*

---

## **PENDAHULUAN**

Pendidikan merupakan salah satu unsur yang memiliki peran penting dalam membentuk dan mengembangkan karakter bangsa yang berkualitas. Pendidikan diharapkan mampu memberikan sumbangan besar dalam meningkatkan sumber daya yang besar sebagai tenaga pembangunan, beriman dan bertaqwa, berakhlak mulia, berbudi luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, sehat jasmani dan rohani serta mempunyai kepribadian yang mantab dan mandiri. Fungsi dan tujuan pendidikan nasional yaitu untuk mengembangkan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada tuhan yang maha esa, sehat, berilmu, berakhlak mulia, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab (Undang-Undang Pendidikan Nasional, 2003).

Berdasarkan hasil pendataan yang dilakukan Badan Pusat Statistik yang kemudian diolah oleh Pusat Data dan Informasi Ketenaga kerjaan pada tahun 2006 lulusan SMK di Indonesia mencapai 628.285 orang, sedangkan proyeksi penyerapan atau kebutuhan tenaga kerja lulusan SMK tahun 2007 hanya 385.986 orang atau sekitar 61,43%. Sedangkan pada bulan Februari tahun 2012 siswa lulusan SMK di Indonesia yang sudah bekerja berjumlah 9.426.857 orang, sedangkan pengangguran terbuka yang berasal dari lulusan SMK berjumlah 990.325 orang.

Berdasarkan data tersebut dapat dihitung bahwa jumlah pengangguran terbuka sebesar 9,5% di tingkat pendidikan SMK. Idealnya secara nasional lulusan SMK yang bisa langsung memasuki dunia kerja sekitar 80-85%, sedangkan selama ini yang terserap baru 61%.

Seiring dengan perkembangan zaman, begitu banyak munculnya restoran dan hotel yang di bangun di berbagai kota, dengan menjual jasa pelayanan sebaik mungkin. Dari data yang diperoleh serta hasil observasi penulis, ada sekitar 61 hotel berbintang yang ada di Sumatera Utara yang bersedia menerima tenaga kerja yang sudah terdidik. Melihat kenyataan ini dapat di pastikan begitu besarnya peluang kerja untuk siswa lulusan SMK Pariwisata terutama untuk Jurusan Perhotelan. Seyogyanya siswa Jurusan Perhotelan SMK Pariwisata membutuhkan ilmu pengetahuan dan kemampuan yang berkaitan dengan usaha jasa berupa pelayanan yang handal dan profesional. Banyaknya SMK Pariwisata di Sumatera Utara terutama untuk jurusan perhotelan, diharapkan menjadi modal utama sumber daya manusia yang siap bekerja. Kondisi ini sangatlah menarik perhatian, dimana peluang kerja yang ada disertai ke-mampuan khusus yang di tawarkan dari dunia pendidikan, mampu berpengaruh dan bekerja sama sehingga me-numbuhkan minat siswa untuk belajar lebih baik agar mampu mengisi peluang kerja yang ada.

SMK Pariwisata yang ada di Sumatera Utara, baik negeri maupun swasta sama-sama memiliki peluang besar untuk membentuk sumber daya manusia yang profesional pada

bidangnya dan menyalurkannya pada dunia kerja. Sekolah akan berlomba-lomba untuk menjadikan siswa yang profesional, mampu dan siap bekerja. Bekerja sama dengan dunia kerja, SMK Pariwisata akan menyalurkan siswa lulusannya. Penulis memilih SMK Pariwisata swasta karena SMK Pariwisata umumnya lebih mengutamakan potensi siswa dengan menjanjikan siswa untuk langsung bekerja.

Salah satu sekolah menengah kejuruan di kota Medan adalah SMK YAPIM yang memiliki 2 jurusan yaitu teknik informatika dan akomodasi perhotelan. Pada jurusan akomodasi perhotelan, peserta didik mempelajari mata diklat seperti layanan prima, house keeping, room service dan F n B service. Salah satu mata diklat yang berpengaruh pada minat untuk bekerja sebagai pelayan di hotel adalah Layanan Prima.

Menurut Sugiarto, (1998) seorang waiters dituntut untuk memiliki sikap, pembawaan dan tingkah laku yang harus dijaga dan dipelihara serta selalu bersikap siap sedia dan ramah terhadap tamu hotel. Selain itu juga dituntut untuk memiliki sikap yang toleran dan terampil serta senantiasa dalam keadaan sedia dalam menyediakan pelayanan.

Dari hasil data observasi yang dilakukan oleh penulis pada siswa alumni SMK Yapim jurusan perhotelan diperoleh bahwa siswa lulusan tahun 2013/2014 yang bekerja di hotel hanya sekitar 8 orang dari 105 lulusan dan pada tahun lulusan 2014/2015 diperoleh bahwa dari 67 lulusan hanya 5 orang yang bekerja di hotel. Itu berarti minat siswa dan siswi SMK perhotelan di YAPIM Medan untuk bekerja sebagai waiters di hotel sangat minim. Angka ini dianggap sangat rendah mengingat bahwa tujuan sekolah menengah kejuruan adalah menyiapkan tenaga kerja produktif dan siap pakai, yang

langsung dapat bekerja dibidang yang relevan. Yang artinya bahwa sekolah mengharapkan murid-murid lulusannya mampu terjun langsung dibidang industri dan mempraktikkan hasil pembelajaran pelayanan prima setidaknya melebihi dari 50% lulusan yang ada.

Penguasaan teori pelayanan prima tidak dapat terlepas dari kemampuan seseorang atau sekelompok orang untuk melaksanakan layanan secara prima dengan menggabungkan konsep penampilan, kemampuan, sikap, tindakan dan tanggung jawab dalam kesiapan untuk bekerja sebagai waiters dihotel (Suyetty, 2004). Dari hasil observasi diperoleh bahwa siswa belum terlalu menguasai konsep-konsep pelayanan prima dan kurang menerapkan pelaksanaan pelayanan prima pada saat pembelajaran.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan penulis sebagai mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Boga Universitas Negeri Medan yang telah belajar mengenai pelayanan prima dan dipersiapkan untuk menjadi calon guru SMK merasa tertarik dan perlu untuk melakukan penelitian tentang ‘‘Hubungan penguasaan teori pelayanan prima dengan minat bekerja sebagai waiters di hotel pada siswa SMK YAPIM Medan’’.

Batasan dari permasalahan ini adalah : (1) Penguasaan teori pelayanan prima yang berkaitan dengan konsep pelayanan, mutu pelayanan dan pelaksanaan pelayanan prima sebagai waiters di hotel pada siswa SMK YAPIM Medan ; (2) Minat bekerja sebagai waiters di hotel dipengaruhi oleh faktor internal yaitu perhatian, perasaan senang, dorongan dan harapan. Serta faktor eksternal yang dibatasi pada keluarga dan teman ; (3) Penelitian

dilakukan di kelas XII AP 1 dan AP 2 SMK YAPIM Medan.

Tujuan dari penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui penguasaan teori pelayanan prima siswa SMK YAPIM Medan ; (2) Untuk mengetahui minat kerja siswa SMK YAPIM Medan sebagai waiters di hotel ; (3) Untuk mengetahui hubungan antara penguasaan teori pelayanan prima dengan minat bekerja sebagai waiters di hotel pada siswa SMK YAPIM Medan.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Sebagai syarat menyelesaikan program Sarjana Pendidikan di Jurusan PKK Prodi Tata Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Medan ; (2) Untuk menambah pengetahuan peneliti tentang prosedur penyusunan dan pelaksanaan penelitian ; (3) Sebagai bahan masukan untuk memberikan informasi bagi mahasiswa yang ingin mengadakan penelitian yang relevan dengan penelitian ini ; (4) Sebagai bahan masukan bagi sekolah SMK YAPIM Medan tentang pentingnya mata pelajaran pelayanan prima.

## **METODE**

Desain penelitian menurut Nazir, (2003) adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan pelaksanaan penelitian, mulai tahap persiapan sampai tahap penyusunan laporan. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian korelasional yang bertujuan untuk menemukan hubungan 2 variabel atau lebih (Syaodih, 2010). Penelitian akan dilaksanakan di SMK YAPIM Medan yang beralamat di Jalan Air Bersih No.59, Kota Medan. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2016.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas XII jurusan Akomodasi Perhotelan di SMK Negeri YAPIM Medan Tahun

Pelajaran 2015/2016 sebanyak 2 kelas yaitu : XII AP 1 berjumlah 28 siswa dan XII AP 2 berjumlah 29 Siswa. Jumlah populasi keseluruhan adalah 57 siswa.

Teknik sampling pada penelitian ini adalah total sampling, yaitu kelas XII AP 1 berjumlah 28 siswa dan XII AP 2 berjumlah 29 siswa karena menurut (Arikunto, 2010) Untuk menentukan besarnya sampel apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya penelitian populasi. Jumlah sampel dalam penelitian ini seluruhnya 57 orang dari siswa SMK YAPIM Medan Jurusan Akomodasi Perhotelan Tahun Pelajaran 2015/2016.

Dalam pelaksanaan penelitian, harus melalui beberapa langkah-langkah sebagai berikut :

### **1. Tahap Persiapan**

Kegiatan yang dilakukan dalam tahapan ini meliputi persiapan-persiapan sehubungan dengan pelaksanaan penelitian.

- a. Berdiskusi dengan dosen pembimbing terkait dengan masalah penelitian yang akan dibahas.
- b. Melakukan observasi atau studi pendahuluan untuk melihat langsung bagaimana proses pembelajaran di sekolah yang akan diteliti secara langsung, melihat bagaimana siswa belajar dan mencari masalah pendidikan untuk bahan penelitian yang akan diteliti.
- c. Melakukan wawancara terhadap guru bidang studi pelayanan prima pada kelas XII AP 1 dan XII AP 2 untuk mengetahui penguasaan teori prima dan minat siswa untuk bekerja sebagai waiters di hotel.
- d. Menyusun proposal
- e. Menentukan kelas sampel dari populasi yang ada.

- f. Menyusun test dan angket untuk uji instrument.
2. Tahap Pelaksanaan
  - a. Melakukan uji instrumen yaitu dengan memberikan soal tentang teori pelayanan prima dan memberikan angket tentang minat bekerja sebagai waiters di hotel.
  - b. Melakukan analisis data yaitu uji validitas tes/angket, reliabilitas tes/angket, tingkat kesukaran dan uji daya beda
  - c. Melakukan penelitian
  - d. Melakukan pengolahan data .
  - e. Teknik analisis data, uji kecenderungan, uji persyaratan analisis, uji normalitas, uji linieritas dan keberartian regresi dan uji hipotesis.
  - f. Setelah hipotesis dapat diambil suatu kesimpulan dan saran.

### 3. Tahap Akhir Penelitian

Tahap akhir penelitian adalah penyusunan laporan penelitian (skripsi).

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah. Instrumen yang baik harus memenuhi dua syarat yaitu valid dan reliabel. Instrumen atau alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan tes dan angket.

#### a) Instrumen Penguasaan Teori Pelayanan Prima (X)

Adapun tes yang diberikan berupa tes pilihan berganda sebanyak 40 soal yang terdiri dari 4 *option*. Dalam penskoran siswa yang menjawab benar diberi skor 1 dan siswa yang menjawab salah diberi skor 0. Tes Uji coba instrumen dilakukan kepada siswa kelas XII SMK Cipta Karya Medan.

#### b) Instrumen Minat Bekerja Sebagai Waiters Di Hotel (Y)

Alat yang digunakan untuk menjaring data minat siswa untuk bekerja sebagai waiters di hotel adalah dengan menggunakan angket. Angket yang diajukan kepada siswa disusun berdasarkan skala Likert dengan empat pilihan jawaban sebanyak 40 item yang ditentukan dengan pernyataan positif dan negatif. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1.** Skala Likert

Jumlah Item	Option Jawaban	Skor	
		Positif	Negatif
40 Soal	Sangat Setuju	4	1
	Setuju	3	2
	Tidak Setuju	2	3
	Sangat Tidak Setuju	1	4

## HASIL

Penelitian ini dilaksanakan di kelas XII SMK YAPIM Medan. dengan jumlah sampel sebanyak 57 orang. Distribusi data penelitian diperoleh dari data tes penguasaan teori pelayanan prima dan angket minat bekerja sebagai waiters di hotel. Berdasarkan pengolahan data akan diuraikan berturut-turut deskripsi data, identifikasi tingkat kecenderungan masing-masing variabel penelitian, pengujian persyaratan analisis dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian yang diperoleh dimasukkan dalam tabulasi data untuk mencari rata-rata dan standar deviasi untuk dianalisis dalam bentuk deskripsi data, identifikasi tingkat kecenderungan masing-masing variabel penelitian, pengujian persyaratan analisis dan pengujian hipotesis penelitian.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan analisis korelasi product moment yaitu untuk melihat hubungan antara variabel penguasaan teori pelayanan prima dengan minat bekerja sebagai waiters di hotel pada siswa SMK YAPIM Medan.

Ringkasan hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 2.** Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

Korelasi	Koefisien Korelasi n = 57 dk 5 %	
	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$
$r_{xy}$	0,571	0,254

Berdasarkan hasil analisis perhitungan korelasi  $r_{xy}$ ,  $r_{hitung}$  sebesar 0,571 dengan jumlah responden 57 orang dan  $r_{tabel}$  0,254 pada taraf signifikan 5%, dengan demikian harga  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,571 > 0,254$ ) maka hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan penguasaan teori pelayanan prima dengan minat bekerja sebagai waiters di hotel pada siswa SMK YAPIM Medan dapat diterima atau teruji kebenarannya.

Hal ini berarti semakin tinggi atau baik pengetahuan pelayanan prima yang dikuasai siswa maka semakin tinggi dan baik pula minat siswa untuk bekerja sebagai waiters di hotel.

#### Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian terdapat temuan penelitian :

1. Hasil perhitungan yang diperoleh dari data penguasaan teori pelayanan prima diperoleh rata-rata skor sebesar 24,33 dan standart deviasi 2,97.
2. Hasil perhitungan yang diperoleh dari data minat bekerja sebagai waiters di hotel diperoleh rata-rata skor sebesar 92,85 dan standart deviasi 7,75.
3. Penguasaan teori pelayanan prima pada siswa SMK YAPIM Medan dengan nilai rata-rata pada interval 18 s/d 25,4 sebanyak 32 orang (56,1%) tingkat kecenderungannya berada pada kategori cenderung cukup.
4. Minat bekerja sebagai waiters di hotel pada siswa SMK YAPIM Medan dengan nilai rata-rata pada interval 83-107 sebanyak 44 orang

(77%) tingkat kecenderungannya berada pada cukup.

5. Hasil uji hipotesis penelitian menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penguasaan teori pelayanan prima dengan minat bekerja sebagai waiters di hotel pada siswa SMK YAPIM Medan.

#### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian untuk variabel penguasaan teori pelayanan prima pada siswa kelas XII SMK YAPIM Medan diperoleh bahwa mayoritas siswa berada pada kategori cukup. Penguasaan siswa yang masih tergolong cukup disebabkan oleh tingkat pengetahuan siswa yang belum sepenuhnya memahami tentang pelayanan prima, baik itu dari segi sikap, kemampuan, penampilan, perhatian serta tanggung jawab. Selain itu, masih kurangnya pembelajaran yang disampaikan oleh guru tentang teori-teori pelayanan prima serta pelaksanaan pelayanan prima pada pembelajaran juga belum maksimal. Penguasaan siswa tentang mutu pelayanan yang meliputi ketanggapan dan kehandalan dalam melayanipun tidak dipelajari secara mendalam sehingga pengetahuan siswa tentang pelaksanaan pelayanan prima masih kurang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penguasaan teori pelayanan prima masih perlu mendapatkan perhatian guru untuk lebih ditingkatkan sehingga siswa benar-benar mengetahui dan memahami tentang teori pelayanan prima dengan baik.

Hasil angket minat bekerja sebagai waiters di hotel pada siswa kelas XII SMK YAPIM Medan juga cenderung dalam kategori cukup. Disebabkan oleh perhatian siswa dalam menguasai teori pelayanan prima masih kurang, jadi siswa juga kurang tertarik

untuk bekerja sebagai waiters di hotel. Penguasaan teori pelayanan prima yang kurang pada siswa menyebabkan tidak adanya dorongan dalam diri siswa untuk berminat bekerja sebagai waiters di hotel. Oleh karena itu guru diharapkan selain mampu meningkatkan pembelajaran tentang pelayanan prima, guru juga diharapkan mampu menumbuhkan perhatian siswa untuk berminat bekerja sebagai waiters di hotel.

Dari hasil analisis perhitungan korelasi  $r_{xy}$ ,  $r_{hitung}$  sebesar 0,571 dengan jumlah responden 57 orang dan  $r_{tabel}$  0,254 pada taraf signifikan 5%, dengan demikian harga  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,571 > 0,254) maka hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan penguasaan teori pelayanan prima dengan minat bekerja sebagai waiters di hotel pada siswa SMK YAPIM Medan dapat diterima atau teruji kebenarannya.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penguasaan teori pelayanan prima pada siswa kelas XII SMK YAPIM Medan cenderung cukup dengan hasil sebesar 56,1% (32 siswa). Hasil ini menunjukkan bahwa penguasaan teori pelayanan prima masih dalam kategori cukup, sehingga perlu dilakukan pembelajaran tentang teori pelayanan prima yang lebih baik lagi.
2. Minat bekerja sebagai waiters di hotel pada siswa kelas XII SMK YAPIM Medan juga masih tergolong cukup dengan hasil sebesar 77% (44 siswa). Hal ini berarti, minat bekerja sebagai waiters di hotel sangat dipengaruhi oleh penguasaan teori pelayanan prima.

3. Terdapat hubungan yang signifikan antara penguasaan teori pelayanan prima dengan minat bekerja sebagai waiters di hotel pada siswa kelas XII SMK YAPIM Medan dengan hasil analisis perhitungan korelasi  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,571 > 0,254). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan penguasaan teori pelayanan prima yang baik, maka minat bekerja sebagai waiters di hotel yang dilakukan siswa akan lebih baik.

## REFERENSI

- Anoraga, Pandji. (2003). Psikologi kerja. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto S. (2006) . *Manajemen Penelitian Edisi Revisi*. Jakarta : Rhineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2003) . *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Barata,A.A. (2004) . *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta:PT.Elek Media Komputindo
- Brown, Stanley. (1998). *Relationship Marketing*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Chalil, Achjar. (2012) . *Pembelajaran dalam dunia pendidikan*. [http://carapedia.com/pengertian\\_pembelajaran\\_meurut\\_ahli\\_info507.html](http://carapedia.com/pengertian_pembelajaran_meurut_ahli_info507.html). diakses agustus 2014.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2001). *Kebijaksanaan Bidang Pendidikan Dasar*, Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah. Jakarta.
- Effendy, N. (2010). *Dasar-dasar kepuasan pelanggan*. Yogyakarta : Rineka Cipta.
- Fajri, senja. (2000). *Kamus lengkap besar bahasa indonesia*. Jakarta : Difa Publizer.

- Gunarso, singgih D. (2013). Psikologi untuk membimbing. Jakarta : PT. BPK
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2002) . *KBBI dan Terjemahan*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Lewis, Sharon (2008). *Medical Surgical Nursing*. United Stated America : elsevier mosby.
- Maria. (2010). Penguasaan teori dasar kecantikan kulit wajah kaitannya dengan minat berwirausaha siswa kelas X SMK Negeri 8 Medan. Skripsi, medan. Fakultas Teknik Medan.
- Marsum. (2005) .*Restoran dan Segala Permasalahannya*.Yogyakarta : Andi.
- Nazir, Moh. (2003). *Metode Penelitian*. Penerbit : Ghalia Indonesia Anggota IKAPI.
- Nurainin. (2003) . Hubungan antara pengetahuan pengolahan makanan kontinental terhadap minat untuk bekerja di hotel siswa SMK Negeri 8 Medan. Skripsi, medan. Fakultas Teknik unimed.
- Nurwakhid. (2009). Usaha pengembangan minat murid SMK di kota semarang. Semarang : IKIP Semarang.
- Pendit. (2004) .*Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Purwanto. (2006) . Pengertian Minat. Diakses pada 03 oktober 2015 dari <http://112.106.34.12/jsi/10koperti.s.html>.
- Rahmayanti. (2010) .*Manajemen Pelayanan Prima*.Yogyakarta : Graham Ilmu.
- Raymond. (2002). *F & B Service Management*. Jakarta : Erlangga.
- Ridwan. (2004). *Statistik untuk lembaga dan instansi*. Bandung : Alfabeta.
- Rumini, Sri. (1998). *Psikologi Umum*. Yogyakarta : institut keguruan.
- Sihite. (2001).*Hotel Management*.Surabaya : Penerbit SIC
- Slameto. (2010) .Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Soekresno. (2004). *Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Steers, R., Porter, Lyman. (1983). *Motivational and work behavior*. New York : Mcgrow hill book
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiarto. (1998) .*Pengantar Akomodasi dan Restoran*.Jakarta : Bumi aksara.
- Suharsimi, Arikunto. (2002) . *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sulistiono. (2002). *Konstruksi alat ukur psikologi* . Pusat perkembangan bahan ajar : Mercu Buana.
- Sutopo dan suryanto adi, (2006). *Pelayanan prima*. Lembaga administrasi negara.
- Suyetty. (2004). *Pelayanan prima, bisnins dan manajemen*. Jakarta : Yudistira
- Syaodih, Nana. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Tim Penyusun Fakultas Teknik. (2015) . *Pedoman Penulisan Skripsi*. Universitas Negeri Medan.
- Undang-undang Pendidikan Nasional No. 20. (2003). *Tentang sistem pendidikan nasional*. Jakarta : Depdiknas.
- Usman. (2005) . *Penguasaan Ilmu Pengetahuan dan menjadi guru profesional*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

- Walgito, Bimo. (2003). Psikologi sosial.  
Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Wardani, Nanik. (2003). Evaluasi proses  
dan hasil belajar. Salatiga : widya  
Sari Press.
- Winkel, L.W. (2006). Psikologi  
pengajaran. Jakarta : Rineka Cipta.
- Zeithmal, leonard. (2008). Manajemen  
pelayanan. Yogyakarta : Pustaka  
Belajar.