

TUGAS AKHIR

TINJAUAN KUALITAS LAYANAN KAMAR DI HOTEL ARYA DUTA MANADO

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan studi Program D III
Pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado

Oleh:

Sasmita Walukow

12 061 001



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

2015

ABSTRAK

Walukow,Sasmita,2015. **Tinjauan Kualitas Layanan Kamar di Hotel Arya Duta Manado** (Benny I Towoliu,SE,M.Par., selaku Pembimbing I dan Alma K. Pongtularan, SE., sebagai Pembimbing II).

Arya Duta Hotel Manado adalah sebuah hotel berbintang empat yang berlokasi di Boulevard Manado yang memiliki Visi “*turn every moment into a beautiful memory*” yang artinya hotel Arya Duta Manado siap memberikan pelayanan terbaik yang tak terlupakan. Ini diartikan bahwa semua departemen yang terlibat dalam operasional hotel harus memberikan pelayanan terbaik bagi para tamu yang berkunjung di hotel tersebut. Namun, dalam pelayanan kamar terdapat masalah khususnya di kamar hotel, tujuan penulisan ini untuk menjelaskan kualitas layanan kamar di hotel Arya Duta Manado. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah berbentuk deskriptif yaitu menggambarkan dengan hasil data yang diperoleh pada saat melakukan penelitian. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah berbentuk wawancara terbuka, observasi sistematis (*checklist*) dan dokumentasi. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa fasilitas layanan kamar yang ada di hotel Arya Duta Manado dibandingkan dengan teori-teori pelayanan yang dikemukakan untuk mendapatkan kualitas pelayanan guna tercapainya kepuasan tamu kamar masih jauh dari yang diharapkan

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL

**TINJAUAN KUALITAS LAYANAN KAMAR
DI HOTEL ARYA DUTA MANADO**

Oleh : **SASMITA WALUKOW**

NIM: 12 061 001

Manado, Agustus 2015

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Benny I. Towoliu, SE,M.Par.
NIP. 19730921 200604 2 001

Alma K. Pongtuluran, SE.
NIP. 19711126 200312 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL

**TINJAUAN KUALITAS LAYANAN KAMAR
DI HOTEL ARYA DUTA MANADO**

Oleh:
SASMITA WALUKOW
NIM: 12 061 001

DEWAN PENGUJI

KETUA,

Dra. Dianne O. Rondonuwu, MM
NIP. 19620311 199003 1 001

PENGUJI I

PENGUJI II

Hendry M. E. Kumaat, SE, M.Si
NIP. 19710423 200312 1 001

Tommy M. Kontu, S.Pi, M.Si
NIP. 19751020 200312 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,

Drs. Robert D. Towoliu, M.Sc.
NIP. 19550401 198811 1 001

DEDIKASI

Filipi 4 ayat 13:

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.”

Saya dedikasikan Tugas Akhir ini untuk kedua orang tua saya sebagai ungkapan rasa terima kasih karena selama ini telah berusaha melakukan yang terbaik untuk pendidikan saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus, yang telah melimpahkan kasih dan anugerahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang penulis beri judul “Tinjauan Kualitas Layanan Kamar Di Hotel Arya Duta Manado”. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi di jurusan Pariwisata Perguruan Tinggi Politeknik Negeri Manado. Dalam hal ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar penyusunan tugas akhir dapat menjadi sempurna seperti apa yang diharapkan. Karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.

1. Bapak Ir. Jemmy Rangan, MT. selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Bapak Drs. Robert Towoliu, M.Sc selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.
3. Ibu Telly H.I Kondojo M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.
4. Bapak Benny I. Towoliu, SE., M.Par selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir ini, yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama ini kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Bapak Alma K. Pongtuluran, SE selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir ini, yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama ini kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen dan staf di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado yang telah mengajar dan mendidik berbagai macam ilmu pengetahuan kepada penulis.

7. Mama, Papa, dan Adik yang telah memberikan motivasi serta menopang baik dalam hal spiritual maupun material, sehingga proses penulisan Tugas Akhir dapat terselesaikan dengan baik.
8. Kepada Deslianto dan teman-teman Mahasiswa Politeknik Negeri Manado, khususnya Mahasiswa Jurusan Pariwisata D III 2012 yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Teman-teman Anggota KSR-PMI UPT Politeknik Negeri Manado, serta teman-teman Mahasiswa dari semua Jurusan yang ada di Politeknik Negeri Manado bersama teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan motivasi bagi penulis dalam dalam proses perkuliahan sampai dengan tahap penyusunan Tugas Akhir ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga apa yang tertulis dalam Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Manado, Agustus 2015

Sasmita Walukow

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
HALAMAN JUDUL.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	3
D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	3
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Devinisi Pelayanan.....	4
B. Kualitas Pelayanan.....	5
C. Dimensi Pelayanan.....	6
D. Hotel.....	10
E. House Keeping.....	10
BAB III. METODOLOGI PENULISAN	
A. Waktu dan Tempat.....	13
B. Sumber Data.....	13
C. Teknik Pengumpulan Data.....	13
D. Metode Penelitian.....	14
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Industri	
1. Sejarah Dan Visi Hotel.....	15

2. Departemen Di Hotel Arya Duta Manado.....	15
3. Struktur Organisasi.....	23
B. Hasil Dan Pembahasan	
1. Uraian Aktivitas Kerja.....	24
2. Hambatan Dan Penanggulangannya.....	28
3. Analisis Hasil Dan Pembahasan.....	28
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	29
B. Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Table 4.1 <i>Dayli Activity Trainee Month: March</i>	25
Table 4.2 <i>Dayli Activity Trainee Month: April</i>	26
Table 4.3 <i>Dayli Activity Trainee Month: May</i>	27
Table 4.4 <i>Dayli Activity Trainee Month: May – June</i>	27
Table 4.2 Hasil Observasi Fasilitas Kamar.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Tipe Kamar <i>Superrior</i>	16
Gambar 4.2 Tipe Kamar <i>Super Deluxe</i>	17
Gambar 4.3 Tipe Kamar <i>Junior Suite</i>	18
Gambar 4.4 Tipe Kamar <i>Suite Balcony</i>	19
Gambar 4.5 Tipe Kamar <i>President Suite</i>	20
Gambar 4.6 <i>Living Room Of President Suite</i>	21
Gambar 4.7 <i>Dining Room Of President Suite</i>	22
Gambar 4.8 Struktur Organisasi.....	23

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel Arya Duta Manado merupakan salah satu hotel yang ada di Sulawesi Utara yang merupakan hotel bintang empat. Hotel Arya Duta tidak hanya dikenal oleh orang-orang Indonesia saja, tapi banyak dari pengunjung yang datang ke hotel ini berasal dari luar negeri, hal itu terbukti dari sebagian besar tamu adalah wisatawan mancanegara, baik yang datang dengan tujuan bisnis maupun untuk berlibur bersama keluarga. Dengan semakin banyaknya wisatawan yang menginap di hotel Arya Duta, maka haruslah memperhatikan seluruh bagian hotel terlebih khusus kamar yang akan ditempati agar terasa nyaman dan memberikan kesan baik bagi para tamu.

Hotel Arya Duta Manado didirikan berdasarkan percampuran antara kelembutan dan keramah tamahan dengan tradisi dan budaya Indonesia dimana hotel itu berlokasi. Hotel bintang empat ini terletak 25 menit dari bandara Internasional Sam Ratulangi. Hotel Arya Duta Manado mempunyai keunggulan *view* yang sangat bagus karena hotel ini di bangun di pusat kota dan berhadapan langsung dengan laut Manado yang indah.

Hotel Arya Duta Manado memiliki beberapa departemen. *House Keeping Department (HK)* adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang bertanggung jawab menyediakan kamar yang baik kepada tamu secara profesional dengan memperhatikan seluruh aspek termasuk kebersihan dan kelayakan kamar dan dengan tujuan mendapatkan *income/revenue*. HK, demikian biasa disingkat, merupakan departemen yang berperan penting dalam suatu hotel, karena baik buruknya, berhasil tidaknya, dan populer tidaknya suatu hotel sangat dipengaruhi oleh *House Keeping Department*. Selain itu, *HK* juga memberikan kontribusi kepada hotel, baik itu kontribusi berupa *revenue*, jumlah tamu, maupun *image* Hotel. Hotel Arya Duta menyediakan 204 kamar dengan tipe-tipe kamar yang tersedia di Hotel Arya Duta Manado yaitu : *Superior, Deluxe, Super Deluxe, Junior Suite, Suite, Suite Balcony,*

Executive Suite, President Suite. Harga kamar yang bervariasi tergantung jenis dan tipe kamar.

Selama melaksanakan praktik kerja lapangan di hotel Arya Duta Manado khususnya di *room section*, ada beberapa permasalahan yang ditemui oleh *trainee* dalam melaksanakan tugasnya di *room* antara lain: terdapatnya *spot* di kaca/cermin, karpet yang sudah kotor dan robek, *bathtub* yang sudah terkelupas, *wastafel* yang bernoda kehitaman, jendela yang berdebu, dan *bed* yang berlubang di bagian bawah. Hal tersebut terkadang mendapatkan keluhan dan itu di sampaikan langsung dari tamu. Kami sebagai *trainee* sudah menyampaikan keluhan tamu kepada *supervisor room*, namun sampai dengan selesainya PKL, hasil keluhan tersebut belum ditindaklanjuti.

Bedasarkan latar belakang tersebut maka penulis merumuskan judul **“TINJAUAN KUALITAS LAYANAN KAMAR DI HOTEL ARYA DUTA MANADO”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan yaitu: Bagaimana tingkat kualitas layanan kamar di Hotel Arya Duta Manado?

C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah: Untuk menjelaskan kualitas layanan kamar di Hotel Arya Duta Manado.

D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Untuk meningkatkan intelegensi kemampuan dan keterampilan mahasiswa agar dapat mempraktekkannya di dalam pekerjaannya kelak.

b. Untuk memenuhi syarat akademik dalam menyelesaikan program studi D III di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.

2. Bagi Politeknik Negeri Manado

Untuk meningkatkan khasana ilmu pengetahuan khususnya bidang perhotelan.

3. Bagi Industri

Sebagai bahan rekomendasi atas temuan permasalahan yang sudah dibahas dalam bentuk laporan untuk ditindaklanjuti.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Definisi Pelayanan

Produk terbagi atas dua bagian yaitu bentukan produk yang nyata, tapi juga memiliki bentukan produk lain yang tidak nyata dalam pelayanan atau yang biasanya disebut dengan *intangible product*.

Teare (1994:5) menyatakan pelayanan sebagai berikut : “*The service offered consist of both tangible and intangible components which are designed and managed by the producer with the aim of satisfying the needs of the consumer*”

Berry, 1991 (Nasution, 2004:8) menyatakan bahwa produk pelayanan memiliki karakter yang berbeda dengan produk nyata lainnya. Adapun karakter tersebut adalah :

- a. Tidak Nyata (*intangible*), dalam artian suatu pelayanan tidak berwujud dan tidak dapat disentuh namun hanya dapat dirasakan melalui proses yang diberikan oleh penyedia pelayanan (*provider*).
- b. Heterogen (*heterogenous*), karena pelayanan dihasilkan oleh manusia, maka hasil dari suatu pelayanan yang dilakukan akan berbeda hasilnya tergantung dari persepsi yang menerimanya, dimana persepsi tersebut akan dipengaruhi dari pengalaman dan pengetahuan masing-masing penerima pelayanan.
- c. Diproduksi pada saat dikonsumsi atau tidak terpisahkan (*Simultaneous Production and Consumption*), produk pelayanan merupakan proses pelayanan itu sendiri dalam artian pada saat *provider* memproduksi produk pelayanan, pada waktu yang sama produk pelayanan dijual.
- d. Rentan (*Perishability*), suatu pelayanan tidak dapat disimpan, dijual kembali, atau dikembalikan, karena sifatnya yang tidak dapat dipisahkan antara produksi dan konsumsi.

Menurut Fitzsimmons (1994:24) pelayanan merupakan kumpulan dari barang dan jasa yang terdiri dari beberapa bentukan, yaitu :

- a. *Supporting Facility*, merupakan fasilitas pendukung yang dapat dikonsumsi maupun digunakan oleh konsumen atau sering disebut sarana pendukung.
- b. *Facilitating Goods*, merupakan sarana fisik yang harus tersedia guna kepentingan penyampaian pelayanan atau yang sering disebut dengan prasarana.
- c. *Explicit Service*, merupakan pelayanan yang diberikan secara nyata ((produk pelayanan utama) dan dapat dirasakan secara langsung oleh konsumen.
- d. *Implicit Service*, merupakan bentukan pelayanan tidak langsung yang bentuknya lebih bersifat tidak nyata namun dapat dirasakan oleh konsumen dan mendukung *explicit service*.

B. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Hunt, 1993 (Nasution, 2004:40) adalah: kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan tersebut didasarkan atas lima ciri utama, yaitu :

- a. Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan
- b. Psikologis, yaitu citra ras atau status
- c. Waktu, yaitu kehandalan
- d. Kontraktual, yaitu adanya jaminan
- e. Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur

Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaannya lama, produk yang digunakan akan meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, produk tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas (*quality assurance*) dan sesuai dengan etika bila digunakan. Khusus untuk jasa, diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah-tamah, sopan santun serta tanggap atas keluhan pelanggan, yang dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan.

Mengacu pada pelayanan tersebut, maka tingkat kualitas pelayanan yang baik akan selalu dilihat dan diukur dari sisi konsumen serta pemenuhan kepuasannya akan suatu pelayanan yang diterimanya.

Menurut Kotler (1997:40) “*satisfaction is a person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s received performance (or outcome) in relation to the person’s expectation*” artinya perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya.

D.Nasution (2004:41) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

C. Dimensi Pelayanan

Kualitas merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik oleh pihak penyedia jasa. Aplikasi kualitas sebagai sifat dan penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan untuk meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa tergantung pada keunikan kualitas yang diperlihatkan, yaitu sesuai tidaknya dengan harapan atau keinginan konsumen.

Salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan.

Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1995 (Nasution, 2004:55) mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu :

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first*). Selain itu berarti perusahaan tersebut memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, berarti setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan dan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis dan operator telepon)
6. *Communication*, berarti memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami. Disamping itu, selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personal*, dan interaksi dengan pelanggan.

8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keraguan-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*, keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. *Understanding/knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan representasi fisik jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Dalam perkembangannya, Parasuraman et.al (Tjiptono, 1996:70) menemukan bahwa seluruh dimensi yang ada dirangkum menjadi lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok kualitas pelayanan (*five dimensions servqual*) tersebut adalah :

1. *Tangible* (bukti langsung), bentukan penampilan dan kemampuan fasilitas, perlengkapan, peralatan maupun sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan.
2. *Reability* (keandalan), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan terpercaya termasuk didalamnya ketepatan waktu, pelayanan yang sama bagi semua pelanggan, tingkat kesalahan minim dan hal lainnya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu pemberian pelayanan yang cepat kepada pelanggan dan mengerti akan apa yang dibutuhkan, didalamnya termasuk ketanggapan, kesadaran melayani dan hal lainnya.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan jaminan akan mendapatkan pelayanan secara benar dan tepat sehingga dapat menimbulkan rasa kepercayaan dan kenyamanan bagi pelanggan, didalamnya termasuk pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan (*competance, credibility, courtesy dan security*).

5. *Emphaty* (empati), merupakan pemberian perhatian secara khusus atau pribadi kepada para pelanggan dalam hal pemenuhan kebutuhan konsumen. Empati juga mencakup mengenai komunikasi (*communication*), kontak dan keberadaan (*ease of contact and approachability*) dan memahami kebutuhan (*understanding costumer*).

Ramaswamy (1996:12-14) menjabarkan hubungan antara produk dengan pelayanan. Bahwa perusahaan jasa dalam memberikan produknya dibedakan atas dua bagian, yaitu konstruksi pelayanan (*service design*) dan penyampaian pelayanan (*service delivery*). Dengan kata lain total kualitas pelayanan (*service quality*) ditentukan oleh konstruksi pelayanan (*service design*) dan penyampaian pelayanan (*service delivery*). Konstruksi pelayanan terdiri dari konstruksi produk, konstruksi fasilitas, konstruksi proses operasi dan konstruksi proses pelayanan kepada customers. Konstruksi jasa dan penyampaian jasa sangat terkait dengan lainnya dalam membentuk kualitas pelayanan (*service quality*).

Gronroos, 1998 (dalam Nasution, 2004: 47) menyatakan bahwa kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari aspek teknis dan aspek fungsional yang dapat mempengaruhi citra perusahaan dan berdampak pada penyampaian pelayanan. Sedangkan kriteria dari kualitas pelayanan yang baik ialah terdapatnya keterampilan dan profesionalisme (*professionalism and skill*), sikap dan perilaku (*attitude and behaviour*), akses dan kepercayaan (*access and trustworthiness*), perbaikan (*recovery*) dan reputasi (*reputation an credibility*).

Berdasarkan pada bentuk dimensi pelayanan tersebut, maka suatu kegiatan pelayanan, setidaknya harus memiliki hal yang termasuk dalam 5 dimensi pelayanan dan aspek bentuk pelayanan dalam menciptakan suatu pemuasan kebutuhan dan keinginan konsumen.

D. Hotel

Akomodasi perhotelan menjadi hal yang sangat penting dalam industri pariwisata. Hotel merupakan tempat tinggal sementara bagi siapa saja yang melakukan kegiatan pariwisata, dalam hal ini melakukan perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain untuk sementara waktu. Pada pelayanannya hotel menyediakan pelayanan makanan dan minuman serta jasa pelayanan lainnya yang di butuhkan oleh tamu. Berikut berapa pengertian dari hotel :

Menurut Rumekso (2001:2). Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, yang juga menyediakan pelayanan makanan dan minum serta fasilitas-fasilitas yang di perlukan dan di kelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan.

Menurut Soekresno (2001:89), hotel yaitu :

1. Akomodasi itu di kelola secara komersil
2. Hotel adalah suatu bangunan, lembaga, perusahaan atau badan usaha akomodasi
3. Menyediakan fasilitas ,pelayanan (jasa) penginapan, makanan dan minuman serta jasa-jasa lainnya

Dari beberapa pengertian yang ada, dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang di kelola secara komersial yang menyediakan pelayanan penginapan, makanan, minuman dan pelayanan lainnya lagi yang menggunakan sebagian atau seluruh dari bangunan yang ada.

E. Housekeeping

Pelayanan kebersihan dalam hal ini di dalam maupun di luar kamar merupakan hal yang sangat penting. Karena pihak hotel sendiri ingin membuat kesan bersih dan nyaman sehingga membuat hotel, kamar, serta fasilitas-fasilitasnya yang ada selalu terlihat baru. Kegiatan ini sebagian besar di tangani oleh departemen Housekeeping. Berikut beberapa pengertian dari Housekeeping:

Menurut Sihite (2003:18), Housekeeping/Tata Graha adalah salah satu bagian operasi di hotel, yang dalam lingkungan kegiatan hotel disebut dengan *Departement of Service*, dan yang digolongkan sebagai salah satu *Departement of service* yang langsung melayani tamu-tamu.

Menurut Rumecko, SE (2001:4), Housekeeping berasal dari kata *House* yang berarti rumah dan *keeping (to keep)* yang berarti memelihara, merawat atau menjaga. Dalam operasinya di Hotel, yang dimaksud dengan ‘rumah’ adalah hotel.

(1) Fungsi memelihara hotel

1. Memelihara Kebersihan di Hotel

Fungsi memelihara kebersihan di Hotel meliputi:

- a. Menyiapkan dan merawat kebersihan kamar, meliputi tempat tidur, kamar mandi, dan sarana lainnya.
- b. Memelihara kebersihan tempat umum (*public area*) di Hotel.

2. Pengadaan dan Penyediaan Lena

Fungsi pengadaan dan penyediaan Lena meliputi:

- a. Membersihkan lena yang dipakai di hotel.
- b. Memelihara dan merawat keadaan lena.

3. Memberikan Pelayanan Lainnya

Fungsi memberikan pelayanan lainnya meliputi:

- a. Memperbaiki atau mengganti barang-barang yang berada di dalam kamar.
- b. Memberikan layanan binatu, baik untuk pakaian seragam pegawai maupun untuk para tamu hotel.
- c. Memberikan layanan persiapan ruangan hotel, dekorasi, ekstra bantal, ekstra tempat tidur, dan tempat tidur bayi.
- d. Menangani masalah kehilangan dan penemuan barang tamu (*Lost and Found*) khususnya di dalam kamar.

(2) **Seksi-seksi di departemen housekeeping**

1. *Room Section*

Bagian ini bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu, serta mampu menciptakan kamar yang bersih, nyaman, menarik, tenang dan aman.

2. *Public Area Section*

Bagian ini bertanggungjawab menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, dan nyaman di seluruh area hotel, baik yang ada di luar gedung maupun di dalam gedung kecuali kamar tamu.

3. *Linen Section*

Bagian ini bertanggung jawab atas semua lena di hotel.

4. *Laundry Section.*

Bagian ini bertanggung jawab atas pencucian, baik pencucian pakaian tamu, seragam karyawan maupun linen-linen hotel.

BAB III

METODOLOGI

A. Waktu dan Tempat

Adapun lokasi pengamatan dilakukan di Hotel Arya Duta Manado dengan alamat Jl. Pierre Tendean Boulevard Manado selama hampir empat bulan yakni dari tanggal 2 Maret 2015 sampai pada tanggal 2 Juli 2015. Selama melakukan Praktek Kerja Lapangan, penulis ditempatkan di *House Keeping Department* bagian *Room attendant* untuk membersihkan kamar tamu.

B. Sumber Data

Data dan sumber dalam penulisan ini terdiri dari dua bagian yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh penulis pada saat melaksanakan praktek kerja lapangan antara lain; keadaan kamar, jumlah kamar dan *amenities* di kamar.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh penulis dari pihak kedua yang sudah berbentuk data akhir (*final*) antara lain: sejarah hotel, visi hotel, dan struktur organisasi hotel.

C. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang dipakai oleh penulis adalah:

1. Wawancara

Bentuk Wawancara yang dilakukan adalah bersifat terbuka antara penulis dengan staff atau *room boy* yang ada di *House Keeping department* Arya Duta Manado. Kemudian wawancara yang kedua dilakukan pada pihak tamu yang menginap di hotel selama waktu pelaksanaan PKL.

2. Observasi

Bentuk observasi yang dilakukan adalah observasi terstruktur dengan menggunakan *checklist* untuk mengamati ketersediaan layanan di *room section* Hotel Arya Duta Manado.

3. Kepustakaan

Bentuk metode kepustakaan ini adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari buku-buku referensi maupun di internet yang berkaitan dengan objek yang akan diteliti.

D. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini, adalah berbentuk deskriptif. Yaitu menggambarkan hasil data yang diperoleh pada saat melaksanakan penelitian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Industri

1. Sejarah Dan Visi Hotel

Hotel Arya Duta Manado terletak di Jln. Piere Tendean no. 22 Boulevard Manado. Sebelum diambil alih oleh group Lippo per tanggal 1 Januari 2011 hotel ini bernama The Ritzy Hotel. Hotel Arya Duta Manado merupakan hotel ke-9 dari seluruh hotel yang berada dalam pengelolaan PT. Lippo Karawaci, dibawah kepemimpinan Bapak James Riady. Delapan lainnya yaitu: Hotel Arya Duta Jakarta, Hotel Arya Duta Semanggi, Hotel Arya Duta Lippo Village (Tangerang), Hotel Arya Duta Bandung, Hotel Arya Duta Medan, Hotel Arya Duta Pekanbaru, Hotel Arya Duta Palembang, dan Hotel Arya Duta Makassar. Nama Arya Duta diambil dari bahasa Sansekerta: Arya (besar) Duta (Utusan). Letak yang strategis di pusat kota Manado dan jarak yang relatif dekat dengan bandara Internasional Sam Ratulangi (30 menit waktu tempuh) merupakan salah satu keunggulan Hotel Arya Duta Manado dalam pengembangan bisnis. Memiliki 11 lantai yang didukung oleh panorama laut, gunung, dan kota, menjadikan Hotel Arya Duta Manado sebagai “*city hotel*” dengan nuansa *resort*. Adapun Visi Hotel Arya Duta Manado adalah: “*turn every moment into a beautiful memory*” yang artinya Hotel Arya Duta Manado siap memberikan pelayanan terbaik yang tak terlupakan.

2. Departemen yang Ada di Hotel Arya Duta Manado

Jumlah departemen yang ada di hotel Arya Duta Manado adalah lima (5) departemen yaitu departemen *Front Office, Accounting, Food & Beverage, House keeping*, dan *Departemen Engineering*.

Hotel Arya Duta memiliki 204 kamar yang semuanya berada di lantai 5, 7, 8, 9, 10, dan 11 dengan tipe sebagai berikut:

- Gambar 4.1

Tipe Kamar *Superrior*



Sumber Foto : Hotel Arya Duta Juni 2015

Superior adalah ruangan kamar dengan luas 32 meter persegi, dengan pemandangan laut atau kota Manado. Dilengkapi tempat tidur *king* dan *twin* dengan empat *pillow*. Kamar mandi yang cukup besar, terdapat juga sebuah lemari, *TV*, *AC*, meja, kursi, 2 buah sofa kecil, dan 3 buah *table lamp*. Area kamar dilengkapi dengan akses internet dan *amenities* seperti *notepad*, *pen*, 2 botol air mineral, 2 *laundry bag*, dan untuk di kamar mandi *shampoo*, *bath gel*, *tooth brush*, *soap*, *roll tissue*, *shower cap*, and *sanitary bag*.

- *Gambar 4.2*
Tipe Kamar *Super Deluxe*



Sumber Foto: Hotel Arya Duta Juni 2015

Super Deluxe adalah ruangan kamar dengan luas 36 meter persegi dengan pemandangan laut atau kota Manado. Memiliki tempat tidur *Twin* atau *Single bed*, dilengkapi 4 *pillow*. Memiliki kamar mandi yang besar, lemari, 3 buah *table lamp* dan *amenities* di kamar mandi seperti *shampoo*, *bath gel*, *conditioner*, *body lotion*, *tooth brush*, *soap*, 2 *roll tissue*, *shower cap*, and *sanitary bag*.

- *Gambar 4.3*
Tipe Kamar *Junior Suite*



Sumber Foto: Hotel Arya Duta Manado Juni 2015

Junior Suite adalah ruangan kamar dengan luas 64 meter persegi dengan pemandangan laut atau kota Manado. Untuk *Junior Suite*, hanya tersedia *king bed* dengan 4 *pillow*. Dilengkapi ruang tamu dan kamar mandi yang lebih luas, juga dengan lemari yang lebih luas. Didalamnya terdapat fasilitas seperti *TV*, *AC*, 3 *table lamp*, *mirror*, meja, 2 sofa, 1 kursi dan *amenities* seperti 2 *sleeper*, 2 air mineral, *notepad*, dan *pen*. Untuk *amenities* kamar mandi yaitu *shampoo*, *bath gel*, *conditioner*, *body lotion*, *tooth brush*, *soaps*, 2 *roll*, *shower cap*, *sanitary bag*, dan *comb*. Akses internet yang baik tersedia disini.

- *Gambar 4.4*
Tipe Kamar *Suite Balcony*



Sumber Data:

Suite Balcony adalah ruangan dengan luas 64 meter persegi, dengan pemandangan laut Manado yang bisa dinikmati dari *private balcony* kamar ini. Di dalamnya terdapat fasilitas seperti AC dan TV yang tersedia di ruangan tamu dan ruangan untuk tidur, kamar ini memiliki *king size bed*, dilengkapi *pillow*, memiliki 2 kamar mandi, dan juga meja makan keluarga. *Amenities* yang tersedia yaitu, 2 *sleeper*, 4 botol air mineral, *notepad*, *pen*, dan untuk di kamar mandi yaitu 5 *soap*, *shampoo*, *bath gel*, *conditioner*, *body lotion*, *comb*, *saving kit*, *tooth brush*, *shower cap*, dan *sanitary bag*.

- *Gambar 4.5*
Tipe Kamar *President Suite*



Sumber Data: Hotel Arya Duta Manado Juni 2015

President Suite adalah tipe kamar yang terbesar dan terluas dari semua kamar, satu-satunya tipe kamar president suite dengan nomor kamar 933. Luasnya 224 meter persegi dengan pemandangan laut Manado yang bisa dinikmati dari *private balcony*. Kamar ini memiliki 2 tempat tidur *king size bed* masing-masih dilengkapi dengan 6 buah *pillow*, 2 kamar mandi yang besar, ruang tamu, ruang keluarga, ruang makan, dan juga dapur yang besar dan lengkap dengan segala perlengkapannya.

- Gambar 4.6
Living Room of President Suite



Sumber Foto: Hotel Arya Duta Manado Juni 2015

Ruang tamu/*living room* dari kamar *President Suite* dilengkapi sofa dan meja yang bagus dan perabotan seperti guci, dan lukisan untuk memperindah ruangan.

- Gambar 4.7
Dinning Room of President Suite



Sumber Foto: Hotel Arya Duta Manado Juni 2015

Ruang makan dari President Suite dilengkapi 7 buah kursi dan sebuah meja beerbentuk lonjong di tengahnya. Sangat cocok dipakai sekeluarga ataupun untuk melakukan *briefing*.

3. Struktur Organisasi House keeping Department

B. Hasil Dan Pembahasan

1. Uraian Aktivitas Kerja

Tabel 4.1

Dayli activity trainee month March

HARI/TANGGAL	WAKTU	URAIAN AKTIFITAS DI ROOM
03 – 30 Maret 2015	08.00-08.30	<i>Morning briefing</i>
	08.30-09.00	Menyiapkan amenities dan troli
	09.10-11.45	<ul style="list-style-type: none"> -<i>striping bed</i> - mengganti linen - dusting meja,kursi,lemari - membersihkan kamar mandi - menyapu & mengepel kamar - melengkapi amenities di kamar & kamar mandi - memberi pengharum ruangan di AC & kamar mandi
	11.50-13.00	ISTIRAHAT
	13.00-15.40	Melengkapi handuk di semua kamar
	15.40-16.00	<ul style="list-style-type: none"> -Striping sampah -Membuang sampah - Pulang

Sumber: Data Olahan Penulis 2015

Table 4.2
 Trainee daily activity month : April

HARI/TANGGAL	WAKTU	URAIAN AKTIVITAS DI ROOM
03 - 30 April 2015	08.30 – 08.30	- Morning briefing - mempersiapkan troli
	09.10 – 11.45	- mengganti semua linen - dusting meja, kursi, lemari - membersihkan kamar mandi -mengelap cermin
	12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
	13.10 – 15.45	- melengkapi <i>amenities</i> di kamar mandi kamar mandi Melengkapi handuk
	15.45 – 16.00	- membuang sampah - pulang

Sumber: Data Olahan Penulis 2015

Table 4.3
Trainee dayli activity month: May

HARI/TANGGAL	WAKTU	URAIAN AKTIVITAS DI ROOM
02 - 20 Mei 2015	08.30 – 08.30	- Morning briefing - mempersiapkan troli
	09.10 – 11.45	- mengganti semua linen - dusting meja, kursi, lemari - membersihkan kamar mandi -mengelap cermin
	12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
	13.10 – 15.45	- melengkapi <i>amenities</i> di kamar mandi kamar mandi Melengkapi handuk
	15.45 – 16.00	- membuang sampah - pulang

Sumber: Data Olahan Penulis 2015

Table 4.4
 Trainee dayli activity month: May

HARI/TANGGAL	WAKTU	URAIAN AKTIVITAS DI OPERATOR TELEFON
20 – 26 May 2015	08.30 – 08.30	- Morning briefing
	09.10 – 11.45	- membuat <i>breakfast cupon</i> - mencatat request tamu di kamar
	12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
	13.10 – 15.45	- membuat <i>key card</i> - mengeprint vocer
	15.45 – 16.00	- mecatat pesanan taxi - mencatat <i>wakeup call</i> - pulang

Sumber: Data Olahan Penulis 2015

Table 4.5
 Trainee dayli activity month: May- June

HARI/TANGGAL	WAKTU	URAIAN AKTIVITAS DI OPERATOR TELEFON
27 May -29 June 2015	08.30 – 08.30	- Morning briefing
	09.10 – 11.45	- membuat <i>breakfast cupon</i> - mencatat request tamu di kamar - menjawab semua panggilan telepon - mencatat semua pembicaraan dari telepon
	12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
	13.10 – 15.45	- menyampaikan permintaan tamu kepada department yang bersangkutan
	15.45 – 16.00	- mencatat semua panggilan yang masuk dan keluar - pulang

Sumber: Data Olahan Penulis 2015

2. Hambatan bekerja dan Penanggulangan

Hambatan bekerja yang dihadapi oleh trainee pada saat melakukan praktek kerja di lapangan khususnya di *room section* adalah lebih banyak menyangkut ketersediaan peralatan membersih pada saat aktivitas kerja. Contohnya: kekurangan *sweeper,skrep,dust clothe*. Untuk bahan *chemical* selama praktek,masih tetap tersedia oleh pihak hotel. Bentuk penanggulangan atas kekurangan ketersediaan peralatan yang disebutkan sebelumnya,para trainee melakukan peminjaman ke petugas lain. Yang menjadi permasalahan yang dihubungkan dengan judul tulisan ini yaitu kualitas layanan yang ada di kamar..

3. Analisis Hasil dan Pembahasan

Berikut ini hasil *checklist* yang diperoleh penulis pada saat melakukan Praktik Kerja Lapangan, yang juga merupakan bagian observasi penulis tentang keluhan *guest room*.

Table 4.6

Hasil Observasi fasilitas layanan kamar

No	Fasilitas Kamar Hotel	Keadaan Fasilitas	
		Baik	Buruk
1.	Mirror		
2.	Cupboard		
3.	Television		
4.	AC		
5.	Receiver		
6.	Table Lamp		
7.	Table		
8.	Chair		
9.	Gorden		
10.	Bed		
11.	Sheat		
12.	Duve		
13.	Pillow		
14.	Sofa		
15.	Shower		
16.	Bathtup		
17.	Toilet bowl		
18.	Carpet		

Sumber data: Data Olahan Penulis 2015

Uraian Tabel 4.1

1. *Mirror*
Mirror yang ada di tiap kamar terdapat *spot* atau noda kehitaman yang sangat susah dibersihkan menggunakan *chemical*.
2. *Cupboard*
 Semua lemari yang ada di kamar dalam kondisi yang baik dan cukup terawat.
3. *Television*
 Semua Televisi yang ada bermerek Toshiba dan beroperasi dengan baik.
4. *Air Condisioner (AC)*
 AC yang ada di tiap kamar berbeda-beda keadaannya. Ada yang beroperasi dan mendinginkan ruangan dengan baik, tapi tidak jarang ada yang tidak beroperasi dengan baik sehingga membuat tamu kepanasan di dalam kamar.
5. *Receiver*
Receiver yang digunakan bermerek BIG TV, dan memiliki banyak chanel yang membuat tamu senang. Namun dalam keadaan tertentu seperti jika pada saat hujan deras receiver tidak berfungsi dengan baik.
6. *Table Lamp*
 Terdapat tiga buah lampu tidur di tiap kamar, dan kondisi dari tiap lampu sudah tidak layak dipakai karena banyak kebel lampu yang sudah terbuka, bahkan kapnya sering jatuh.
7. *Table*
 Di setiap kamar terdapat dua meja, yang satu untuk menaruh TV dan yang satunya lagi untuk meja kerja tamu. Dan kedua meja tersebut dalam keadaan yang baik.
8. *Chair*
 Seperti halnya meja, kursi di tiap kamarpun dalam kondisi yang baik.
9. *Gorden*
 Gorden yang terpasang di tiap jendela kamar, sudah tidak baik atau layak karena sudah usung dan berdebu. Kawat pengaitnyapun sudah bengkok dan kadang terlepas.
10. *Bed*
Bed yang terdapat di tiap kamar adalah bed yang tua yang telah dipakai sejak hotel pertama kali didirikan. Dan keadaannya sudah berlubah di bagian bawahnya, dan kaki bed juga ada yang sudah rapu. Sudah berbau apek dan terdapat banyak spot.

11. *Sheet*

Tiap *bed* hanya dipasang satu *sheet*. Dan *sheet* yang digunakanpun sudah tua dan banyak *spot/nodanya*. *Sheet* yang keadaanya cukup baik digunakan di kamar yang tamunya turis local ataupun di kamar dengan status VIP.

12. *Duve*

Keadaan *duve* tidak jauh berbeda dengan *sheet*. Tidak layak digunakan di hotel berbintang.

13. *Pillow*

Di setiap tempat tidur terdapat empat bantal dan kondisi bantalnya pun sudah berbau dan bernoda di bagian dalamnya. Bantal banyak yang sudah menipis karena sudah begitu lama digunakan.

14. *Sofa*

Terdapat satu sofa di masing-masing kamar, dan kondisi sofa masih baik dan layak untuk digunakan.

15. *Shower*

Setiap kamar mandi memiliki *shower* untuk mandi, dan *shower* tersebut dalam keadaan yang baik. Berfungsi dengan baik.

16. *Bathtub*

Masing-masing kamar mandi memiliki *bathtub* (kecuali lantai 5). Kondisi *bathtub* di setiap kamar berbeda-beda, tetapi kebanyakan *bathtub* kondisinya sudah tidak baik. Bagian dasar *bathtub* sudah terkelupas dan warnanya sudah berubah dari berwarna putih bersih menjadi kecoklat-coklatan.

17. *Toilet bowl*

Toilet bowl disetiap kamar mandi dalam keadaan yang baik dan layak digunakan.

18. *Carpet*.

Tidak semua kamar memakai karpet, hanya pada lantai 9 dan lantai 11. Dan kondisi karpet sudah tidak layak dipakai karena sudah tua, usang, kotor, bau, dan banyak yang sudah robek.

(1) Pembahasan

Dari hasil tersebut terdapat beberapa fasilitas kamar yang sudah dalam keadaan tidak layak digunakan sesuai dengan standart hotel bintang 4. Yaitu: *Mirror, AC, Table lamp, bed, shit, duve, pillow, bathtub, carpet*. Teare (1994:5) menyebutkan bahwa pelayanan adalah terdiri dari dua bagian yaitu yang bisa dilihat dan tidak bisa dilihat, yang dikelola oleh

produsen untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/pelanggan. Berdasarkan hasil observasi layanan kamar untuk tamu terlihat bahwa fasilitas yang ada di kamar sudah menunjukkan bahwa fasilitas tersebut tidak memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi tamu kamar. Sehubungan dengan kualitas pelayanan Hunt 1993 (Nasution, 2004:40) menyebutkan bahwa kualitas layanan yang disediakan termasuk didalamnya produk yang bisa dilihat akan mempengaruhi psikologis daripada tamu yang menginap. Ini akan berakibat pada citra dan status daripada hotel tersebut.

Parasuraman et.all (Tjiptono, 1996:70) menyebutkan bahwa didalam suatu pelayanan terdapat lima dimensi pokok yang harus diperhatikan. Kelima dimensi pokok tersebut adalah: *tangible* (bukti langsung), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Pada bagian *tangible* atau bukti langsung, bentukan penampilan dan kemampuan fasilitas, perlengkapan, peralatan maupun sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan. Dihubungkan dengan fasilitas layanan kamar yang tersedia di hotel sangat jauh dari teori yang dikemukakan oleh Parasuraman yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan kamar yang ada di hotel Arya Duta tidak bisa memberikan kepuasan terhadap tamu. Bukti yang lain juga bahwa layanan tersebut sangat buruk itu dirasakan oleh *trainee* pada saat melakukan PKL yaitu adanya keluhan langsung kepada *trainee* dari tamu kamar menyangkut buruknya fasilitas kamar yang disediakan oleh hotel Arya Duta Manado.

Berdasarkan hasil pembahasan yang disesuaikan dengan teori-teori pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan fasilitas kamar yang disediakan hotel masih jauh dari kepuasan yang harus diberikan oleh Hotel kepada tamu.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Dari penulisan tersebut diperoleh kesimpulan dan saran sebagai berikut:

A. Simpulan

Dari hasil penulisan tersebut diperoleh hasil bahwa fasilitas layanan kamar di hotel masih jauh dari kualitas layanan yang baik dihubungkan dengan teori-teori yang dikemukakan pada bab-bab sebelumnya.

B. Saran

Penulis menyarankan bahwa pihak manajemen hotel harus melakukan perbaikan terhadap fasilitas layanan kamar, apalagi hotel tersebut masuk dalam kategori bintang empat.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitzsimmons, James A. Fitzsimmons Mona. 1997. Service Management For Competitive Advantage. USA. Mc Graw Hill Inc
- Kotler & Keller.2007. Challenge and Relationship Marketing. New York: The Free Press.
- Kotler, P dan Armstrong ,G.1997. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1. Jakarta. Erlangga
- 2000. Marketing Management. The Millenium Edition. New Jersey: Prentice Hall
- Nasution. 2004. Total Service Management. Manajemen Jasa Terpadu. Ghalia Indonesia
- Olsen, Michael D. dkk. 1996. Service Quality in Hospitality Organization. London. Cassell
- Ramaswamy.R. 1996. Design and Management of Service Processes. Massachusetts P.14-17: Engineering Process Improvement Series
- Riduwan. 2009. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung. Alfabeta
- Rumekso. 2001. Housekeeping Hotel. Yogyakarta. Andi Offset
- Soekresno. 2001. Manajemen Food and Beverage. Edisi ke II. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sihite, Richard, 2000, Hotel Management: Pengelolaan Hotel, Surabaya:SIC
- Teare Richard, dkk .1994. Marketing in Hospitality and Tourism a Consumer Focus. London Cassell
- Tjiptono, Fandy. 1997. Prinsip – Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi
- 2004. Service, Quality and Satisfaction. Yogyakarta. Andi

DAFTAR LAMPIRAN

Guest Comment

C. Struktur Organisasi Hotel Arya Duta Manado

Gambar 4.8

Struktur Organisasi Hotel Arya Duta Manado

