

**PENGARUH KELENGKAPAN ROOM SUPERIOR
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
HOTEL GRAN PURI MANADO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.Tr.Par)

Pada Program Studi Manajemen Perhotelan

OLEH :

INRI YUN SUN SONGGIGILAN

NIM : 18064051



POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN

2022

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
ABSTRAK	ii
MOTTO DAN DEDIKASI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1_PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	2
BAB II KAJIAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan Teori.....	4
2.1.1 Pengertian Hotel	4
2.1.2 Karakteristik hotel	5
2.1.3 Klasifikasi hotel.....	7
2.2 Housekeeping.....	9
2.3.1 Jenis kamar	10
2.3.2 Perlengkapan Kamar	11
2.3.3 perlengkapan kamar mandi	12
2.3.4 Linen Supllies.....	13

2.3.5 Guest Supplies And Guest Aminities	13
2.4 Kepuasan Pelanggan	15
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.4.2 macam-macam pelanggan	16
2.4.3 faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan	18
2.5 Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.2 Jenis penelitian dan metode pengumpulan data.....	21
3.2.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2.2 Jenis dan Sumber Data	21
3.2.3 Metode Penentuan Sampel	22
3.2.4 Metode Pengumpulan Data	23
3.3 Definisi Operasional Variable Dan Skala Pengukuran	23
3.3.1 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.3.2 Skala Pengukuran.....	25
3.4 Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Dan Tempat Penelitian	29
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	29
4.1.2 Visi dan Misi Hotel	30
4.1.3 Lokasi Hotel	32
4.1.4 Fasilitas Hotel.....	32
4.1.5 Struktur Organisasi.....	39
4.1.6 Uraian Tugas (<i>Job Description</i>).....	40
4.2 Pembahasan.....	46
4.2.1 Hasil Deskripsi Responden	46
4.2.2 Analisis Hubungan Antara Hygiene Sanitasi (variabel X) Dengan Kepuasan Pelanggan Kepuasan Pelanggan (Y)	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1 Kesimpulan	60

5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	62

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada umumnya dalam sebuah hotel kamar menjadi salah satu bagian yang terpenting bagi para tamu yang datang ke suatu hotel. Oleh karena itu, *department housekeeping* harus punya dorongan lebih untuk memaksimalkan pelayanan yang ada. Setiap *room attendant* dituntut untuk melakukan pekerjaan dengan maksimal dalam setiap tanggung jawab yang berikan.

Setiap kamar memiliki beberapa jenis seperti *superior room, deluxe room, executive room, junior suite room* dan sebagainya. Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas masing-masing tergantung standar dari kamar tersebut. Dalam hal ini *superior room* menjadi sebuah tolak ukur kelengkapan fasilitas dalam sebuah kamar.

Superior room merupakan salah satu kamar yang masih terbilang masih cukup terjangkau secara harga sekalipun di bawahnya masih ada kamar standard yang perbedaannya tidak terlalu jauh berbeda. Tapi berdasarkan kelengkapan yang ada, *superior room* masih tergolong kamar yang punya fasilitas lengkap dengan ukuran kamar yang lebih luas dan tata letak yang lebih baik. Oleh karena itu, sebelum kamar tersebut dijual kepada tamu seorang *room attendant* harus memperhatikan setiap keadaan kamar terutama kelengkapan dari kamar tersebut seperti *guest amenities* dan *guest supplies* agar tidak ada lagi komplain yang terjadi.

Namun kenyataannya ada saja room attendant yang tidak memperhatikan *guest equipment* yang ada sehingga mempengaruhi keadaan kelengkapan dari kamar tersebut. Sehingga masalah yang muncul yaitu adanya complain dari tamu mengenai kelengkapan dalam kamar seperti yang kebanyakan ditemukan yaitu *slipper* yang di sediakan Cuma 1 pasang sedangkan tamu yang menginap ada dua orang, tidak adanya *shampo*, tidak ada *laundry bag*, *face towel* Cuma 1, tidak ada *bath mat*, *bath towel* kusam dan bernoda, AC tidak terlalu dingin. Oleh karena itu, dari adanya komplain yang terjadi maka selama bulan melaksanakan praktek di Hotel Gran Puri Manado peneliti tidak mendapatkan “good comment” dari tamu. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul “**Pengaruh Kelengkapan Room Superior Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Gran Puri Manado**”

1.2 Rumusan Masalah

Seberapa besar pengaruh dari kelengkapan room superior terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Gran Puri Manado?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis dan mengukur seberapa besar pengaruh kelengkapan room superior terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Gran Puri Manado.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian ini bermanfaat dan bisa memberikan kontribusi dalam ilmu perhotelan khususnya di bagian *housekeeping*.

- b. Mahasiswa mendapatkan lebih banyak pengetahuan melalui Praktek Kerja Lapangan
- c. Sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.

2. Manfaat teoritis

Manfaat bagi Industri dalam hal ini Hotel adalah sebagai berikut :

- a. Terciptanya citra kerja baru yang dapat meningkatkan citra baik perusahaan/hotel
- b. Dengan adanya mahasiswa Training maka hal itu dapat membantu pekerjaan staf yang ada.