

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ROOM ATTENDANT
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL SINTESA
PENINSULA MANADO**

SKRIPSI

**Oleh
MIRECHEL C.J RUMENGAN
NIM: 18064050**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN
PARIWISATA PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
MANAJEMEN PERHOTELAN
2022**

DAFTAR ISI

Halaman Judul

| | |
|--|------|
| Halaman Prasyarat Gelar | ii |
| Halaman Persetujuan Skripsi Dosen Pembimbing..... | iii |
| Halaman Pengesahan Skripsi | iv |
| Halaman Pernyataan Keaslian..... | v |
| Halaman Biografi | vi |
| Halaman Motto dan Persembahan | vii |
| Abstrak | viii |
| Kata Pengantar | x |
| Daftar Isi | xi |
| Daftar Tabel | xvi |
| Daftar Gambar | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 3 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| 2.1 Pengertian Room Attendant | 5 |
| 2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan | 6 |
| 2.2.1 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan..... | 7 |
| 2.3 Pengertian Kepuasan Tamu..... | 11 |
| 2.3.1 Faktor-faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan | 13 |

| | |
|--|----|
| 2.3.2 Tingkat Kepuasan Tamu | 13 |
| 2.3.3 Mengukur Tingkat Kepuasan | 14 |
| 2.4 Penelitian Sebelumnya | 16 |
| 2.5 Kerangka Berpikir | 17 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Lokasi Penelitian | 18 |
| 3.2 Jenis Penelitian | 18 |
| 3.3 Jenis Dan Metode Pengumpulan Data | 18 |
| 3.3.1 Sumber Data | 18 |
| 3.3.2 Metode Pengumpulan data | 19 |
| 3.4 Populasi Dan Sampel | 20 |
| 3.4.1 Populasi | 20 |
| 3.4.2 Sampel..... | 20 |
| 3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional | 21 |
| 3.5.1 Variabel Penelitian | 21 |
| 3.5.2 Definisi Operasional | 22 |
| 3.6 Skala Pengukuran | 24 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 25 |
| 3.7.1 Uji Validitas..... | 25 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas | 25 |
| 3.7.3 Analisis Regresi Linear Sederhana | 26 |
| 3.7.4 Analisis korelasi Pearson Product Moment (PPM) | 27 |
| 3.7.5 Koefisien Determinasi (R ²)..... | 28 |
| 3.7.6 Pengujian Hipotesis | 28 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian | 29 |
| 4.1.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan | 29 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Hotel Sintesa Peninsula Manado | 30 |
| 4.1.3 Lokasi Sintesa Peninsula Hotel | 30 |
| 4.1.4 Fasilitas Sintesa Peninsula Hotel | 31 |
| 4.1.5 Struktur Organisasi Hotel Sintesa Peninsula Manado | 33 |
| 4.1.6 Job Description | 33 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 37 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden | 37 |
| 4.2.2 Deskripsi Tanggapan Responden..... | 38 |
| 4.3 Analisa Data | 46 |
| 4.3.1 Hasil Uji Validitas..... | 46 |
| 4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas | 47 |
| 4.3.3 Hasil Analisis Regresi linear Sederhana | 48 |
| 4.3.4 Hasil Analisis Uji korelasi Pearson Product Moment (PPM) | 49 |
| 4.3.5 Hasil Analisis Koefisiensi Determinasi | 50 |
| 4.3.6 Hasil Pengujian Hipotesis | 51 |
| 4.4 Pembahasan | 52 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan | 54 |
| 5.2 Saran | 54 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 55 |
|-----------------------------|-----------|

| | |
|-----------------------|-----------|
| LAMPIRAN | 57 |
|-----------------------|-----------|

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pariwisata di Indonesia sudah semakin maju seiring perkembangan teknologi, Bersamaan dengan itu berbagai bidang yang berkaitan dengan pariwisata juga berkembang pesat, bahkan juga kebutuhan pelaku pariwisata terutama para wisatawan meningkat. Hal ini menyebabkan semua komponen pariwisata meningkat termasuk fasilitas akomodasi, Salah satu jenis akomodasi adalah hotel.

Hotel adalah jenis pelayanan terhadap wisatawan berupa penyedia akomodasi disertai dengan fasilitas pendukungnya antara lain makan dan minuman serta fasilitas entertainment dan kebutuhan lainnya. Untuk memenuhi kebutuhan tamu yang menginap, hotel biasanya membagi tiap bagiannya agar supaya lancer dan mudah untuk melayani tamu, pembagian itu biasanya dinamakan departemen.

Salah satu departemen yang ada adalah *Department Housekeeping* yang merupakan bagian dari organisasi hotel dengan tugasnya menyediakan sarana untuk menginap. Departemen Housekeeping merupakan salah satu sumber pendapatan hotel yang paling besar, karena biaya kamar lebih besar dari pada biaya lain-lainnya. Sebagai sumber pendapatan terbesar, *Housekeeping Department* harus ditangani oleh tenaga-tenaga trampil dan profesional.

Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh *Housekeeping Department* oleh karena itu, harus memperhatikan dengan

baik terutama para *room attendant* nya agar para tamu merasa nyaman dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Hal yang biasanya amat diperhatikan oleh tamu saat menginap adalah kebersihan, kerapian, dan kenyamanan. Agar hal ini dapat tercapai maka pihak hotel dan hal ini Housekeeping departemen harus memperhatikan hal-hal tersebut, pelayanan yang berkualitas menyangkut hal-hal tersebut diatas.

Penulisan ini didasarkan pada pengalaman penulis ketika menjalankan on the job training di hotel sintesa peninsula manado, terdapat banyak complain tamu terkait hal-hal yang dianggap kurang dari fasilitas kamar dan faktor kebersihan yang tidak memuaskan. Berdasarkan hal tersebut diatas maka penulis merumuskan untuk menganalisa apakah kualitas *room attendant* berpengaruh terhadap kepuasan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan judul:
“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ROOM ATTENDANT TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO”

1.2 Perumusan Masalah

Melihat dari latar belakang di atas, maka dapat di rumuskan perumusan masalahnya sebagai berikut:

Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu di hotel sintesa peninsula manado

1.3 Tujuan Penelitian

Melihat dari rumusan masalah di atas, maka dapat di simpulkan untuk tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

Untuk mengukur dan menganalisa Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan tamu di hotel sintesa peninsula manado

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat antara lain:

1. Bagi Hotel

- Penelitian ini bermanfaat bagi hotel untuk meningkatkan kerja karyawan yang menentukan kepuasan tamu yang berdampak positif bagi hotel dan mampu menampung keritik dan sasaran untuk room attendant jika ada kesalahan dalam bekerja.
- Sebagai bahan rekomendasi atas temuan permasalahan yang sudah di bahas dalam bentuk laporan untuk ditindak lanjuti.

2. Bagi mahasiswa dan pembaca

- Untuk mengetahui tata kelola kebersihan dan kerapihan kamar yang sebenarnya bagaimana membantu mengembangkan perkembangan dunia perhotelan lebih tepatnya departemen housekeeping.
- Untuk meningkatkan intelegensi kemampuan dan keterampilan mahasiswa agar dapat mempraktekannya di dalam pekerjaannya kelak.
- Menjadi inspirasi bagi pembaca

3. Bagi politeknik negeri manado

- Penulis mengharapkan dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado pada umumnya dan pada Jurusan Pariwisata khususnya serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi perpustakaan Politeknik Negeri Manado.