

**ANALISIS HUBUNGAN KINERJA ROOM
ATTENDANT TERHADAP KEPUASAN TAMU
MENGINAP DI MANADO QUALITY HOTEL**

SKRIPSI

Oleh:

MARSELA MELISA SENDUK

NIM 20064047



**POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PERHOTELAN
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
BIOGRAFI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Pengertian Hotel.....	4
2.1.2 Pengertian Housekeeping Departemen.....	5
2.1.3 Pengertian Kinerja Room Attendant	6
2.1.4 Pengertian Room Attendant	8
2.1.5 Pengertian Kepuasan Tamu	9
2.2 Kerangka Berpikir.....	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	12
3.1 Jenis Penelitian	12
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	12

3.3 Variabel dan Pengukuran	12
3.4 Jenis dan Sumber Data	13
3.5 Populasi dan Sampel	14
3.6 Metode Pengumpulan Data	14
3.7 Metode Analisis	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Gambar Umum Objek	19
4.1.1 Sejarah Manado Quality Hotel	19
4.1.2 Visi dan Misi	22
4.1.3 Lokasi Hotel	22
4.1.4 Struktur Organisasi	23
4.1.5 Job Description	24
4.1.6 Fasilitas-Fasilitas Hotel	26
4.2 Hasil Penelitian	29
4.2.1 Hasil Observasi	29
4.3 Karakteristik Responden	30
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	33
4.3.2 Hasil Kuensioner Variabel X Kinerja Room Attendant	34
4.3.3 Hasil Kuensioner Y Kepuasan Tamu	34
4.3.4 Koefisiensi Korelasi Rank Spearman & Koefisien Determinasi	44
4.4 Pembahasan	45
BAB V Penutup	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor penunjang devisa negara terbesar. Berbagai daerah di Indonesia berlomba-lomba untuk mengembangkan pariwisata di daerahnya, salah satu industry penunjang keberhasilan yaitu industry perhotelan.

Industry perhotelan merupakan industry yang bergerak dalam bidang jasa dan produk, industry perhotelan menyediakan alat-alat akomodasi yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dengan menyewakan atau menjual pelayanan kepada para tamu yang menginap di hotel.

Salah satu department yang bertugas merawat dan menjaga keindahan kamar yaitu Housekeeping department. Housekeeping departement merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu hotel. Housekeeping adalah department yang bertugas untuk membersihkan kamar-kamar yang akan dijual lengkap dengan fasilitas-fasilitas yang harus dilengkapi oleh room attendant atau room section selama tamu menginap di hotel.

Room attendant (room section) bagian yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu, serta kelengkapan kamar-kamar tamu. Untuk mendukung kinerja pelayanan tersebut, seorang room attendant harus memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjalankan tanggung jawabnya dalam menjaga kebersihan kamar dan

memperhatikan kerapihan dan kelengkapan kamar sebelum digunakan oleh tamu. Setiap room attendant tidak dituntut untuk memiliki kemampuan atau pengetahuan dan keahlian agar selalu bekerja efektif dan selalu bekerja dengan baik tetapi lebih dari itu setiap room attendant diharapkan lebih mampu untuk mengatasi masalah yang terjadi dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. Karena beberapa hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu jika kamar tidak dibersihkan dengan baik.

Kepuasan tamu sangat penting dalam sebuah hotel. Kepuasan tamu adalah penilaian terhadap pelayanan hotel, kepuasan tamu yang memuaskan atau senang dengan pelayanan hotel dapat membantu hotel, seperti banyak diminati oleh para tamu yang akan menginap di hotel.

Dalam melaksanakan praktek kerja lapangan selama 6 bulan, penulis melihat kurangnya kinerja room attendant dalam menjaga kebersihan kamar seperti kamar masih bau asap rokok, ada noda di duvet atau sheet. Pada saat melaksanakan praktek kerja lapangan penulis melihat ada complain dari tamu, kamar masih bau asap rokok dan tamu meminta untuk pindah kamar. Berdasarkan latar belakang tersebut maka dari itu penulis ingin mengambil judul “ANALISIS HUBUNGAN KINERJA ROOM ATTENDANT TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI MANADO QUALITY HOTEL”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah dalam penulisan tugas akhir ini yaitu: Apakah kinerja room attendant berhubungan dengan kepuasan tamu menginap di Manado Quality Hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk: Untuk mengukur hubungan kinerja room attendant dengan kepuasan tamu menginap di Manado Quality Hotel

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain.

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi sarjana terapan perhotelan, di jurusan pariwisata politeknik negeri manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja.

2. Bagi Politeknik Negeri Manado

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta pembelajaran di dalam kampus agar berguna kedepannya dalam dunia pekerjaan.

3. Bagi Industri

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai saran dan pertimbangan bagi hotel agar bisa lebih baik dan dapat mengetahui Analisis hubungan kinerja room attendant terhadap kepuasan tamu yang menginap di hotel.