

**PENGARUH PENGADAAN GUEST SUPPLIES TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI BEST WESTERN THE LAGOON
HOTEL MANADO**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam
Menyelesaikan pendidikan sarjana terapan (S.Tr.Par) pada
Program studi Manajemen Perhotelan**



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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	ii
MOTTO DAN DEDIKASI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vii
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan penelitian	2
1.4 Manfaat penelitian	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1 Landasan teori	3
2.1.1. Pengertian Hotel	3
2.2 Housekeeping	4
2.2.1 Perlengkapan Kamar	4
2.2.2 Perlengkapan kamar mandi	6
2.2.3Linen Supplies	6
2.2.4Pengertian Guest Supplies	7
2.3 Pengertian Kepuasan Tamu	9
2.3.1 Macam-macam pelanggan	10
2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan	11
2.4 Kerangka Berpikir	11
2.5 Hipotesis Penelitian	13
2.6 Penelitian sebelumnya	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15

3.1 Jenis Penelitian.....	15
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	15
3.3 Variabel dan Pengukuran.....	16
3.3.1 Pengertian variabel.....	16
3.3.2 Skala pengukuran.....	17
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	19
3.5 Populasi dan Sampel	19
3.5.1 Populasi.....	19
3.5.2 Sampel.....	19
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.7 Analisis Data	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Gambaran umum dan tempat penelitian	22
4.1.1 Sejarah Hotel.....	22
4.1.2 Visi Misi	25
4.1.3 Lokasi.....	26
4.1.4 Fasilitas Hotel	27
4.1.5 Struktur Organisasi	37
4.1.6 Uraian Tugas	38
4.2 Pembahasan.....	40
4.2.1 Hasil Deskripsi Responden.....	40
4.2.2 Uji Validitas	47
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	48
4.2.4 Uji Korelasi.....	49
4.2.5 Uji Normalitas	51
4.2.6 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	52
BAB V KESIMPULAN	55
5.1 Simpulan	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	58

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan adalah salah satu sektor yang terus berkembang di dunia pariwisata. Hotel-hotel menjadi tempat penting bagi para wisatawan, pebisnis, dan tamu lainnya untuk menginap dan menikmati pengalaman yang menyenangkan. Industri perhotelan mencakup bisnis pengelolaan hotel, termasuk operasional, manajemen, dan pelayanan kepada tamu. Industri ini melibatkan berbagai aspek seperti akomodasi, makanan dan minuman, kebersihan, manajemen fasilitas, pemasaran, dan layanan pelanggan, (*universitas ciputra 2023*). Hotel adalah suatu akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makan, minum, dan bersifat umum serta fasilitas lainnya yang memenuhi syarat kenyamanan dan dikelola secara komersil. Dan hotel harus dapat mampu dalam menyediakan kebutuhan-kebutuhan yang tamu perlukan selama menginap di hotel seperti Guest Supplies. Bila kita berbicara mengenai Guest Supplies, maka hal yang perlu kita perhatikan adalah mengenai ketersediaan dan pengadaan guest supplies yang lengkap sesuai dengan standar oprasional prosedur (SOP) masing-masing industri perhotelan. Guest supplies adalah salah satu hal pendukung di dalam kamar, hal tersebut bertujuan agar tamu merasa nyaman dan setiap hal yang di perlukan tamu tersedia di dalam kamar, seperti handuk, sabun, pasta gigi, sikat gigi, dan perlengkapan mandi lainnya. Jumlah guest supplies harus terkontrol mulai dari pengadaan, ketersediaan yang mudah, serta persediaan yang selalu ada untuk mengantisipasi ketersediaan stok guest supplies bila ada permintaan mendadak dari tamu. Pengadaan guest supplies tidak boleh tidak tersedia karena akan menghambat proses berjalannya operasional kerja, bila tamu membutuhkan guest supplies dan pihak hotel tidak menyediakannya maka akan berpengaruh pada popularitas hotel tersebut, tamu merasa tidak puas selama menginap dan tidak menutup kemungkinan tamu akan menyebarkan informasi bahwa hotel tersebut tidak mampu dalam menyediakan keperluan tamu selama menginap.

Dari pernyataan di atas menunjukkan dengan jelas bahwa pengadaan Guest Supplies merupakan salah satu faktor yang mendukung berjalannya operasional kerja di hotel, bila tamu merasa setiap hal yang di perlukan tersedia dengan lengkap maka akan menciptakan penilaian tersendiri bagi tamu, dan hal tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan tamu. Maka dari itu penulis tertarik untuk membuat sebuah penelitian dengan judul skripsi **“PENGARUH PENGADAAN GUEST SUPPLIES TERHADAP KEPUASAN TAMU DI BEST WESTERN THE LAGOON HOTEL MANADO”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang permasalahan yang dikemukakan di atas, dapat di rumuskan menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu : “ Seberapa besar pengaruh pengadaan Guest Supplies Terhadap kepuasan tamu di Best Western The Lagoon Hotel Manado”.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mencari tahu pengaruh ketersediaan Guest Supplies yang kurang apakah akan berdampak terhadap kepuasan tamu.
2. Melihat seberapa besar pengaruh pengadaan Guest Supplies terhadap kepuasan tamu.

1.4 Manfaat penelitian

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi serta sumbangan ilmu pengetahuan untuk memperoleh gambaran tentang seberapa besar dampak pengaruh pengadaan Guest Supplies terhadap kepuasan tamu.
2. Memberikan masukan terkait permasalahan betapa pentingnya pengadaan Guest Supplies terhadap kepuasan tamu.

