

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ROOM ATTENDANT
TERHADAP KEPUASAAN TAMU CREW PESAWAT PADA
NOVOTEL BALI NGURAH RAI AIRPORT**

SKRIPSI

Oleh

BRITZA KENZI PONTO

NIM 20064008



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

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
BIOGRAFI.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Housekeeping	7
2.1.2 Room Attendant.....	8
2.1.3 Tugas Room Attendant.....	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan	10
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.6 Crew Pesawat	14
2.2 Kerangka Berpikir	15

2.3 Hipotesis	15
2.4 Penelitian Sebelumnya.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	18
3.2.1 Lokasi Penelitian	18
3.2.2 Waktu Penelitian.....	18
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi operasional.....	18
3.3.1 Variabel Penelitian	18
3.3.2 Definisi Operasional.....	20
3.4 Jenis Dan Sumber Data	21
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.5.1 Survei.....	23
3.5.2 Observasi.....	23
3.5.3 Dokumentasi.....	24
3.5.4 Studi Literatur	24
3.6 Teknik Analisis Data	24
3.6.1 Uji Validitas	24
3.6.2 Uji Reliabilitas	25
3.6.3 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	25
3.6.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	26
3.6.5 Pengujian Hipotesis.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	29
4.1.1 Sejarah Novotel Bali Ngurah Rai Airport	29
4.1.2 Lokasi Hotel	31
4.1.3 Struktur Organisasi Hotel.....	31
4.1.4 Struktur Organisasi Housekeeping.....	32
4.1.5 Tipe-tipe Kamar Hotel.....	32
4.2 Hasil Penelitian	34
4.2.1 Hasil Survei	34
4.3 Analisis Data	44

4.3.1 Hasil Uji Validitas	44
4.3.2 Hasil Uji Reliabel	45
4.3.3 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	46
4.3.4 Hasil Analisis Koefisiensi Determinasi	47
4.3.5 Hasil Pengujian Hipotesis	48
4.4 Data Observasi	49
4.5 Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	58



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata merupakan sektor ekonomi yang memiliki peran penting bagi pemerintah maupun negara. Pariwisata tidak hanya memberikan pendapatan terhadap ekonomi nasional tetapi dapat menciptakan lapangan kerja, membuka usaha, mengembangkan sarana dan prasarana, mempromosikan budaya. Perjalanan pariwisata melibatkan individu atau kelompok yang merencanakan dan melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lain dalam periode waktu tertentu, dengan tujuan untuk bersantai atau memenuhi kebutuhan tertentu.

Bali dikenal sebagai destinasi wisata yang paling populer dan terkenal di Indonesia dan juga di seluruh dunia. Pulau ini selalu menjadi pilihan utama untuk menikmati liburan atau keperluan bisnis. Bali menawarkan beragam kegiatan dan tempat yang menarik bagi pengunjung.

Salah satu bagian di hotel yang menyediakan layanan kamar adalah Departemen Housekeeping. Departemen ini bertugas memberikan layanan jasa yang berkaitan dengan kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan kesehatan di seluruh area hotel, termasuk menyiapkan kamar-kamar yang akan disewakan. Salah satu seksi di dalam Departemen *Housekeeping* adalah *Room Attendant*.

Room Attendant bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan kamar tamu. Tugas utamanya adalah melakukan "*Make up Room*". Seorang *Room Attendant* harus memiliki pengetahuan tentang teknik yang benar dalam melakukan "make up room" dan standar penataan kamar, termasuk urutan pembersihan kamar dan penempatan perlengkapan tamu seperti di kamar tidur, kamar mandi, ruang tamu, dan dapur. Diperlukan *Room Attendant* yang dapat bekerja secara profesional, efektif, dan efisien untuk meningkatkan kualitas layanan hotel.

Kualitas kerja karyawan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (Perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk, adanya kepuasan maka pelanggan akan membeli ulang dan akan memberitahukan kepada orang lain. Bekerja harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, seperti halnya dengan membersihkan kamar yang harus sesuai dengan prosedur yang berlaku. Banyaknya karyawan hotel yang mempunyai kecepatan dalam bekerja dengan cukup baik, namun beberapa karyawan bekerja cepat tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku tidak memikirkan elemen lainnya

seperti kerapihan, kebersihan menyeluruh dan kelengkapan pada fasilitas tamu di dalam kamar.

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan hasilnya akan memberikan kualitas pelayanan room attendant yang lebih baik lagi kepada tamu yang menginap. Sebagaimana yang dijabarkan oleh (L.Berry Leonard, 1991 : 16), yang dikutip oleh (Alma Buchari, 2009 : 294-295) tentang dimensi kualitas pelayanan dapat dirinci sebagai berikut : “reliability (keandalan) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang menjanjikan secara akurat dan terpercaya, serta reputasi hotel . assurance (keyakinan) meliputi pengetahuan, keramah-tamahan dan kemampuan untuk menambahkan kepercayaan kepada pelanggan, tangibles (berwujud) meliputi penampilan fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi, empathy (empati) memberikan perhatian secara individual yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya, responsiveness (responsivitas) kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat. Terdapat 5 faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Menurut Tjiptono (2004) & Whidiarsa (2011:19) ada lima faktor/indikator adalah: Emosional/perasaan : konsumen akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk atau jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Produk dan jasa : konsumen akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa dan jasa yang mereka gunakan berkualitas. Trust : konsisten dalam kualitas, mengerti keinginan konsumen, komposisi informasi dengan kualitas produk, kepercayaan

konsumen, produk yang handal. Harga : produk atau jasa yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya. Keinginan merekomendasi : Kesiediaan konsumen merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan layanan atau produk jasa yang mereka nikmati berdasarkan pengalaman positif konsumen.

Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan, agar mereka merasa puas dan nyaman. Untuk itulah perusahaan perlu menilai faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kenyamanan pelanggan dan menjaganya dan apakah sudah terpenuhi. Oleh karena itu perusahaan harus memberikan kualitas produk dan pelayanan yang baik agar tercapai kepuasan pelanggan. Selain pelanggan puas akan membawa dampak yang baik bagi perusahaan tersebut. Menurut (Supranto.J, 2001:223) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan sangat puas”.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti membuat penelitian dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ROOM ATTENDANT TERHADAP KEPUASAAN TAMU CREW PESAWAT PADA NOVOTEL BALI NGURAH RAI AIRPORT”**.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan housekeeping yang meliputi Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati) berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada Novotel Bali Ngurah Rai Airport?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di hotel X, serta sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan tamu.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan housekeeping yang meliputi Tangible (Bukti fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati) berpengaruh terhadap kepuasan tamu crew pesawat pada Novotel Bali Ngurah Rai Airport.
2. Mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan (variabel X) dengan kepuasan tamu (variabel Y) di hotel X, serta untuk menentukan sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan tamu.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Sebagai informasi tentang bagaimana kualitas pelayanan Room Attendant terhadap kepuasan tamu crew pesawat. Ini bisa jadi referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya di bidang yang sama. serta memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan tamu *crew* pesawat

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman kepada manajemen hotel, terutama di Novotel Bali Ngurah Rai Airport, tentang pentingnya kualitas pelayanan *Room Attendant* terhadap kepuasan tamu *crew* pesawat Novotel Bali Ngurah Rai Airport. Manajemen dapat menggunakan hasil ini untuk meningkatkan strategi manajemen agar dapat meningkatkan kualitas layanan kepada *crew* pesawat. Serta Peningkatan layanan kepada *crew* pesawat: Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pembersihan kamar khusus untuk *crew* pesawat, hotel dapat meningkatkan standar layanan mereka. Hal ini akan memastikan kamar-kamar tersebut selalu siap digunakan oleh *crew* pesawat dengan standar kebersihan yang tinggi. Ini akan meningkatkan kepuasan *crew* pesawat yang menginap di hotel tersebut.