

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LAUNDRY SECTION DI HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO**

**Oleh :**

**DEVIA SINTIKA PONTOH**

**NIM 20064018**



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

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI .....	v
BIOGRAFI .....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Mafaat Penelitian .....	4
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	4
1.4.2. Manfaat Praktis .....	4

1.5	Maksud Penelitian .....	4
1.6	Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>		
2.1	Pengertian Hotel.....	6
2.2	Pengertian Laundry .....	7
2.3	Pengertian Pelayanan .....	8
2.4	Pengertian Kualitas Layanan.....	9
2.5	Dimensi Kualitas Layanan.....	10
2.6	Analisis.....	11
2.7	Kepuasan Konsumen.....	12
2.8	Penelitian Terdahulu .....	14
2.9	Kerangka Berpikir .....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian.....	17
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	18
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	18
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.5	Metode Analisis Data .....	22
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Lokasi Hotel .....	24
4.1.1.	Sejarah dan Perkembangan Hotel.....	24
4.1.2.	Logo.....	26
4.1.3.	Alamat Sintesa Peninsula Hotel Manado .....	26
4.1.4.	Visi an Misi Sintesa Peninsula Hotel Manado .....	27

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

perkembangan persaingan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena menarik untuk kita simak, terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha asing untuk turut berkompetisi dalam menajring konsumen lokal. Dampak globalisasi menyabkan industri jasa yang seperti industri telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan perhotelan dengan cepat.

Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan, desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel, restoran, dan laundry.

Konsep pola praktis dan hemat waktu sangat berharga saat ini terutama di kota – kota besar termasuk di kota Manado. Di lihat dari pergeseran gaya hidup serta tuntutan kebutuhan ekonomi menyebabkan sebagian besar tamu yang berkunjung di hotel perinsula Manado memiliki berbagai kesibukan dengan aktivitas masing – masing. Hal ini menyebabkan adanya sebuah pilihan dalam beberapa urusan pribadi salah satu dalam bidang laundry kurang menjadi perhatian seperti mencuci, menyetrika.

Persaingan bisnis laundry ini mulai tumbuh dengan menawarkan berbagai pelayanan, fasilitas, dan manfaat dari pelayanan jasa laundry. Laundry kiloan itu sendiri adalah laundry yang menggunakan system pembayaran berdasarkan berat material yang akan di laundry. Berat material pada laundry kiloan di peroleh

dengan cara di timbangan berat pakaian atau material yang akan di laundry secara bersama – sama antara pemakai jasa dan pihak jasa laundry sehingga pelanggan mengetahui berat materialnya sebelum material tersebut di bawah oleh petugas laundry.

Tingkat persaingan yang tinggi dan ketat membuat sebuah hotel pada umumnya harus berusaha mempertahankan kelangsungan hidup hotelnya dengan memperhatikan kepuasan dari tamu. Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur yang terpenting dalam meningkatkan kepuasan tamu. Setelah tamu merasakan kepuasan maka akan melakukan timbal balik dengan terus menggunakan pelayanan jasa pada hotel tersebut.

Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para temunya. Hotel identik dengan kemewahan yang di dalamnya untuk menarik orang datang berkunjung baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Maka tidak heran hotel di katakana tidak hanya sebagai objek kemewahan akan tetapi selalu satu penyumbang devisa negara.

Hotel Sintesa Peninsula merupakan Hotel Bintang 5 yang ada di Manado, yang berlokasi di Jl. Jend Sudirman, Gunung Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara 95123. Terdapat beberapa department yang mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing khususnya pada departement Housekeeping bagian Laundry dan sumber daya manusia yang akan sangat membantu pihak hotel management untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Sintesa Peninsula Manado agar supaya dapat berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa

Hotel Sintesa Peninsula Manado bisa melakukan pelayanan dengan maksimal dan persaingan industri perhotelan pada saat ini, sehingga pihak management harus memperhatikan kualitas pelayanan karena hal ini akan berdampak pada kenyamanan dan kepuasan tamu.

Kualitas pelayanan Laundry merupakan salah satu fakto yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah keinginan setiap individual yang menjadi tujuan utama dalam Hotel. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup hotel, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Tamu yang puas akan jasa yang diberikan akan cenderung untuk kembali menggunakan jasa hotel tersebut.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi layanan laundry di Hotel Sintesa Peninsula Manado. Berdasarkan masalah yang ada di lapangan peneliti ingin meningkatkan kualitas layanan hotel, terutama pada layanan Laundry yang secara langsung mempengaruhi kepuasan tamu. Maka penulis ingin mengangkat suatu penelitian dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan Laundry Section Pada Tamu Di Hotel Sintesa Peninsula Manado.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah yaitu :  
Bagaimana Kualitas Pelayanan Laundry Section Di Hotel Sintesa Peninsula Manado?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Menganalisis Kualitas Pelayanan Laundry Section Di Hotel Sintesa Peninsula Manado..

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Jika penelitian ini dapat dicapai, maka penelitian ini akan diberikan dua macam manfaat, yaitu manfaat praktis dan manfaat teoritis sebagai berikut :

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai perbendaharaan perpustakaan yang dapat digunakan untuk kepentingan ilmiah dan juga dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi penelitian yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

##### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan, saran, dan bahan pertimbangan serta acuan dalam melayani tamu atau tamu sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu pada layanan Laundry di Hotel Sintesa Peninsula Manado. Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah referensi-referensi bagi peneliti selanjutnya dan sebagai pemenuhan terhadap akreditasi pada program jurusan yang ada di Politeknik Negeri Manado. Hasil kajian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam menambah dan memperluas pengetahuan bagi penulis dalam mengidentifikasi suatu masalah yang sedang terjadi khususnya mengenai kepuasan tamu pada layanan laundry section.

#### **1.5. Maksud Penelitian**

Penelitian ini di laksanakan untuk menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu untuk memenuhi syarat penilaian.

#### **1.6. Kegunaan Penelitian**

Bagi penulis, penelitian ini di harapkan dapat berguna dalam menambah pengetahuan, khususnya mata kuliah perhotelan dengan mengetahui kualitas

pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu sehingga terciptanya tamu – tamu yang loyal.

Bagi pembaca, penelitian ini di harapkan dapat emberikan pengetahuan tambahan dan menjadi bahan perbandingan penelitian terhadap masalah yang sama.

Bagi Hotel, penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan atau saran kepada hotel agar hotel dapat lebih meningkatkan atau memperbaiki dari segi kepuasan para tamu, pelayanan untuk mempertahankan tamu – tamunya.

