

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE  
DEPARTMENT TERHADAP KEPUASAN TAMU DI  
HOTEL RADISSON BLU BALI ULUWATU**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**GRESSIA MARGARETA LIMAHU**

**NIM : 20064111**



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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE  
DEPARTMENT TERHADAP KEPUASAN TAMU DI  
HOTEL RADISSON BLU BALI ULUWATU**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam  
Menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan pada  
Program Studi Manajemen Perhotelan**

**OLEH :**

**GRESSIA MARGARETA LIMAHU**

**NIM : 20064111**



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

**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN**

**PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT  
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL RADISSON BLU BALI  
ULUWATU**

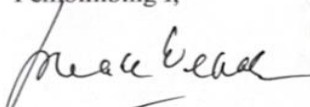
Oleh

Nama : Gressia Margareta Limahu  
NIM : 20064111  
Program Studi : Manajemen Perhotelan

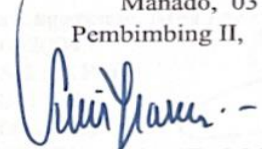
Disetujui Untuk diujikan

Manado, 03 Juli 2024

Pembimbing I,

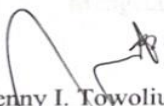
  
Pearl L. Wenas, SE., M.Si  
NIP. 197411102003122002

Pembimbing II,

  
Selvy Kalele, SE., M.Si  
NIP. 197107091999032002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Terapan Perhotelan

  
Benny I. Towoliu, SE., M.Par  
NIP. 197309212006041008

**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul

**PENGARUH KELENGKAPAN ALAT OPERASIONAL KERJA TERHADAP  
KINERJA ROOM ATTENDANT DI HOTEL RADDISSON BLU BALI**

Oleh

Nama : Gressia Margareta Limahu  
NIM : 20064111  
Program studi : Manajemen Perhotelan

dan yang bersangkutan dinyatakan

**LULUS**


Tim Penguji Akhir

Ketua sidang/penguji	: Prof. Bet El Silisna Lagarens, MMTour (.....) NIP. 196612131993032004
Anggota	: Benny I. Towoliu, SE., M.Par (.....) NIP. 197309212006041008
Anggota	: Altje Ellen Tuwaidan, SE., MM (.....) NIP. 197104171999032001
Anggota	: Pearl Loesye Wenas, SE., M.Si (.....) NIP. 197411102003122002
Anggota	: Selvy Kalele, SE., M.Si (.....) NIP. 197107091999032002



Mengetahui,

Ketua  
Jurusan Pariwisata  
  
**Dr. Bernadon D. Polii, M.Pd**  
NIP. 19681208 200501 1 002

Ketua Program Studi  
ST. Perhotelan  
  
**Benny I. Towoliu, SE., M.Par**  
NIP. 19730921 200604 1 008

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gressia Margareta Limahu

NIM : 20064111

Jurusan : Pariwisata

Program Studi : Management Perhotelan

Menyatakan dengan ini bahwa Skripsi yang saya buat dan tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau didapatkan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Manado, 03 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Gressia Margareta Limahu

## BIOGRAFI

NAMA : Gressia Margareta Limahu

NIM : 20064111

TEMPAT/TANGGAL LAHIR : Manado, 04 Maret 2003

### NAMA ORANG TUA

AYAH : Alm. Kelly Limahu

IBU : Erlyh Yoh

### RIWAYAT PENDIDIKAN

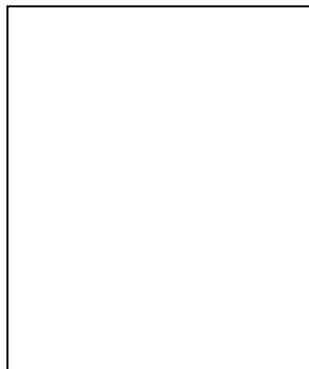
TK : TK Kartika Perkamil Manado

SD : SD Advent 03 Paal Dua Manado

SMP : SMP Advent 04 Paal Dua Manado

SMA : SMA Kristen Eben Haezar Manado

Motto :



*"Serahkanlah Perbuatanmu Kepada Tuhan, maka terlaksanalah segala rencanamu."*

*( Amsal 16 : 3 )*

*" Commit to the LORD whatever you do,  
and he will establish your plans."*

*( Proverbs 16 : 3 )*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah menganugerahkan hikmat Kepada Penulis dan atas tuntunan tangan-Nya saja Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul

**”Pengaruh kualitas pelayanan front office department terhadap kepuasan tamu di Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu”**

Penulis Menyadari tanpa doa dan usaha yang keras, Skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik, Adapun Sistematika Penulisan Skripsi ini adalah sebagai berikut: Bab I Pendahuluan, terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian. Bab II Tinjauan Pustaka dan Kerangka pikir. Bab III Metode Penelitian, terdiri atas jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, variabel dan pengukuran, alat dan bahan, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data serta metode analisis data. Bab IV terdiri atas sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, fasilitas perusahaan, struktur organisasi perusahaan, hasil penelitian yang didalamnya ada karakteristik responden, Tanggapan kuesioner responden, Uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linear sederhana (uji t dan uji f), uji koefisien determinasi dan pembahasan, Bab V terdiri atas kesimpulan dan saran.

Dalam Penyusunan Skripsi ini penulis menyadari keterbatasan penulis yang tidak dapat bekerja sendiri tanpa bantuan, petunjuk dan dorongan dari berbagai pihak yang terkait, maka tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Dr. Maryke Alelo, MBA**, Selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. **Dr. Bernadain Polii, Mpd**, Selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.
3. **Margaretha N. Waroka, SE, MBA**, Selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado
4. **Benny I. Towoliu, SE., M.Par**, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perhotelan D4 Politeknik Negeri Manado
5. **Pearl Loesye Wenas, SE, M.Si**, Selaku Dosen Pembimbing I, yang selalu membimbing dengan penuh sabar, selalu memotivasi penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. **Selvy Kalele, SE, M.Si**, Selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan penulis motivasi semangat dan membuat penulis memiliki jiwa pejuang.
7. Seluruh Staff Dan Dosen Politeknik Negeri Manado yang telah membantu dan memberi support dan bimbingan.
8. Seluruh Karyawan yang berada di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu yang sudah membantu penulis semasa praktek kerja lapangan sehingga penulis mendapat banyak pelajaran dan informasi guna untuk membuat penelitian ini.
9. Terima Kasih kepada sahabat-sahabat penulis yaitu, cindy karrak, ribcha lau, siselia talu, dan jevalentine pandeiroth yang selalu memberikan support kepada penulis,

membantu menghibur penulis selama penulis mengalami duka cita dan memotivasi penulis agar tetap mengerjakan skripsi ini.

10. Terima Kasih kepada teman-teman seperjuangan yaitu, martasya kermite, glory goni, tesalonika kindangen, yason sapaer, rafael alow, jesel angana yang selalu saling mendoakan dan saling mensupport agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Terima Kasih kepada Charly Sigar yang selalu berada disamping penulis, selalu memberi perhatian, selalu mendoakan penulis, dan mendukung penulis untuk termotivasi mengerjakan skripsi ini.

12. Terima Kasih sebesar-besarnya kepada keluarga penulis yang selalu menghibur penulis dikala penulis merasa tidak mampu untuk menyelesaikan skripsi, yang selalu mendoakan kesuksesan penulis, terutama kepada mama tercinta, dan Almarhum Papa Kelly tercinta, yang selalu membanggakan penulis kepada semua orang, dan yang telah memfasilitasi semua kebutuhan kuliah dan skripsi penulis sebelum papa di panggil Tuhan yang Maha Esa.

13. Terima kasih kepada diri sendiri yang tetap kuat hingga saat ini, yang sudah bertahan melewati banyak fase cobaan hidup yang berat, penulis percaya Tuhan Yesus selalu menyertai penulis dan memberkati setiap apa yang penulis kerjakan.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dalam penulisan, isi dan penyusunan. Dengan demikian, penulis memohon saran dan kritikan yang dapat membangun motivasi penulis agar skripsi yang di tuliskan ini dapat digunakan sebagai contoh atau referensi bagi orang lain dikemudian hari.

Manado, 03 Juli 2024



Gressia Margareta Limahu

## ABSTRAK

Limahu, Gressia Margareta. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu, Jurusan Pariwisata, Program Studi Manajemen Perhotelan, Pembimbing I, Pearl L. Wenas SE.,M.Si dan Pembimbing II, Selvy Kalele, SE.,M.Si.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh sektor pariwisata, dan juga banyaknya hotel yang terus meningkat di kepulauan Bali, Sehingga membuat persaingan hotel di Bali semakin ketat, Hotel merupakan suatu usaha komersil, keberhasilan suatu hotel dapat bergantung pada pengelolaannya, Hotel akan dikatakan berhasil dan berjalan lancar jika memiliki sistem manajemen yang baik, Oleh karena itu hotel tersebut harus memiliki penawaran pelayanan yang terbaik seperti apa yang diharapkan oleh para tamu, salah satu departemen yang menjadi wajah pelayanan utama pada suatu hotel yaitu *Front office*, pada penelitian ini penulis membahas pentingnya dari kualitas pelayanan yang diberikan *front office department* dalam menciptakan kepuasan tamu, Radisson Blu Bali Uluwatu adalah salah satu hotel berbintang lima di kawasan Uluwatu Bali, dengan demikian mereka harus mampu untuk memberikan pelayanan terbaik agar dapat memenuhi ekspektasi tamu. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan yang diberikan terhadap Kepuasan tamu di Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu.

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif, sumber data dari penelitian ini penulis peroleh dari observasi, dokumentasi, studi kepustakaan, dan penyebaran angket atau kuesioner, dengan teknik pengumpulan data ini penulis dapat mengukur pengaruh antara kedua variabel yang terdapat dalam penelitian ini.

Adapun Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa terdapatnya pengaruh antara kedua variabel yang ada yaitu Kualitas pelayanan front office departmet (X) atau variabel *independen* terhadap Kepuasan tamu (Y) atau variabel *dependen*, pengaruh antara kedua variabel tersebut sebesar 62,2% hal tersebut dapat dibuktikan dengan telah dilakukannya pengujian data menggunakan program olah data SPSS.

Kesimpulan yang dapat ditarik yaitu antara kedua variabel *independen* dan variabel *dependen* memiliki keterkaitan dan pengaruh, dengan demikian perlunya untuk seorang *front office* dapat memperhatikan kualitas pelayanannya agar dapat mencapai tingkat kepuasan tamu dan dapat memenuhi ekspektasi tamu sehingga terhindar dari adanya komplain yang dapat mempengaruhi citra hotel tersebut.

**Kata Kunci :** *Front Office*, Kualitas pelayanan, Kepuasan Tamu

## **ABSTRACT**

*Limahu, Gressia Margareta. 2024. The Effect of Front Office Department Service Quality on Guest Satisfaction at Radisson Blu Bali Uluwatu Hotel, Department of Tourism, Hospitality Management Study Program, Advisor I, Pearl L. Wenas SE.,M.Si and Advisor II, Selvy Kalele, SE.,M.Si.*

*This research is motivated by the tourism sector, and also the number of hotels that continue to increase in the Bali islands, thus making hotel competition in Bali even tighter, Hotel is a commercial business, the success of a hotel can depend on its management, Hotel will be said to be successful and running smoothly if it has a good management system, therefore the hotel must have the best service offerings as expected by guests, One of the departments that is the main service face of a hotel is the front office, in this study the authors discuss the importance of the quality of service provided by the front office department in creating guest satisfaction, Radisson Blu Bali Uluwatu is one of the five-star hotels in the Uluwatu Bali area, thus they must be able to provide the best service in order to meet guest expectations. This study has a goal, namely to determine the effect of the quality of service provided on guest satisfaction at the Radisson Blu Bali Uluwatu Hotel.*

*The research method that the author uses in this research is quantitative method, the data source of this research the author obtained from observation, documentation, literature study, and distributing questionnaires or questionnaires, with this data collection technique the author can measure the influence between the two variables contained in this study.*

*The results of this study prove that there is an influence between the two existing variables, namely the service quality of the front office department (X) or the independent variable on guest satisfaction (Y) or the dependent variable, the influence between the two variables is 62.2%, this can be proven by testing the data using the SPSS data processing program.*

*The conclusion that can be drawn is that between the two independent variables and the dependent variable has a relationship and influence, thus the need for a front office can pay attention to the quality of its services in order to achieve the level of guest satisfaction and can meet guest expectations so as to avoid complaints that can affect the image of the hotel.*

***Keywords :*** *Front Office, Service Quality, Guest Satisfaction*

## DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Lembar Persetujuan	
Lembar Pengesahan .....	i
Penyertaan Keaslian Tulisan .....	ii
Biografi .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Abstrak .....	viii
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel .....	xvii
Daftar Gambar.....	xviii
Daftar Lampiran .....	xx

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	4

1.4.2 Manfaat Praktis .....	4
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Hotel .....	5
A. Jenis Hotel .....	6
B. Klasifikasi Hotel .....	7
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8
A. Manfaat Kualitas Pelayanan .....	9
B. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
A. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
B. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.4 Definisi Pengaruh .....	16
2.1.5 Front Office Department .....	16
A. Struktur Organisasi Front Office .....	17
B. Pembagian Section Front Office .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19

2.3 Hipotesis.....	19
--------------------	----

2.4 Kerangka Pemikiran.....	20
-----------------------------	----

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	21
---------------------------	----

3.2 Lokasi Penelitian.....	21
----------------------------	----

A. Lokasi Penelitian .....	21
----------------------------	----

B. Waktu Penelitian.....	21
--------------------------	----

3.3 Variabel dan Pengukuran .....	22
-----------------------------------	----

3.4 Jenis dan Sumber Data.....	22
--------------------------------	----

3.5 Bahan dan Alat.....	23
-------------------------	----

3.6 Populasi dan Sampel .....	23
-------------------------------	----

A. Populasi.....	23
------------------	----

B. Sampel.....	24
----------------	----

3.7 Metode Pengumpulan Data.....	25
----------------------------------	----

3.8 Metode Analisa .....	25
--------------------------	----

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	26
-----------------------------------	----

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	26
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	27
4.1.3 Lokasi Perusahaan .....	28
4.1.4 Fasilitas Hotel .....	29
A. Tipe Kamar .....	29
B. Fasilitas Umum .....	33
C. Fasilitas Karyawan.....	38
4.1.5 Struktur Organisasi Radisson Blu Bali Uluwatu .....	40
A. Struktur Organisasi Secara Umum .....	40
B. Struktur Organisasi Front Office Department.....	40
4.2 Hasil Penelitian .....	41
4.2.1 Karakteristik Responden.....	41
4.2.2 Tanggapan Responden.....	42
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
4.2.4 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	52
4.2.5 Uji T.....	54
4.2.6 Uji F.....	55

4.2.7 Koefisien Determinasi .....	56
4.2.8 Pembahasan .....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Komplain Tamu .....	13
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Skala Likert .....	25
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	41
Tabel 4.2 Usia Responden.....	41
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Data X.....	43
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Data Y .....	45
Tabel 4.5 Uji Validitas X .....	49
Tabel 4.6 Uji Validitas Y .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	20
Gambar 4.1 Lokasi Hotel Rdadisson Blu Bali Uluwatu .....	28
Gambar 4.2 <i>Deluxe Room</i> .....	29
Gambar 4.3 <i>Deluxe Room Ocean View</i> .....	30
Gambar 4.4 <i>Deluxe Room Panoramic View</i> .....	30
Gambar 4.5 <i>Studio Suite</i> .....	31
Gambar 4.6 <i>One Bedroom Ocean View Suite</i> .....	32
Gambar 4.7 <i>Artichoke Restaurant</i> .....	33
Gambar 4.8 <i>Filini Restaurant</i> .....	34
Gambar 4.9 <i>Choka Bar</i> .....	34
Gambar 4.10 <i>Lookout Lounge</i> .....	35
Gambar 4.11 <i>Swimming Pool</i> .....	36
Gambar 4.12 <i>Esc Gym</i> .....	36
Gambar 4.13 <i>Esc Spa</i> .....	37
Gambar 4.14 <i>Waiting Room Esc Spa</i> .....	37
Gambar 4.15 <i>Bathroom Deluxe Room</i> .....	38

Gambar 4.16 <i>Bathroom Suite</i> .....	38
Gambar 4.17 <i>Terrace Deluxe Room</i> .....	38
Gambar 4.18 <i>Ballroom</i> .....	38
Gambar 4.19 Struktur Organisasi Radisson Blu Bali Uluwatu.....	40
Gambar 4.20 Struktur Organisasi <i>Front Office</i> .....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Uji Validitas X.....	48
Lampiran 2 : Uji Validitas Y.....	49
Lampiran 3 : <i>Case Processing Summary X</i> .....	51
Lampiran 4 : <i>Reliability Statistics X</i> .....	51
Lampiran 5 : <i>Case Processing Summary Y</i> .....	51
Lampiran 6 : <i>Reliability Statistics Y</i> .....	51
Lampiran 7 : <i>Variabel Entered</i> .....	52
Lampiran 8 : <i>Model Summary</i> .....	53
Lampiran 9 : <i>Coefficients</i> .....	53
Lampiran 10 : Uji T.....	55
Lampiran 11 : Anova – Uji F .....	56
Lampiran 12 : Koefisien Determinasi .....	56
Lampiran 13 : Koefisien Korelasi .....	59
Lampiran 14 : Hasil Data Kuesioner Variabel X dan Y .....	61
Lampiran 15 : Pertanyaan Kuesioner Berdasarkan Indikator X .....	62
Lampiran 16 : Pertanyaan Kuesioner Berdasarkan Indikator Y .....	62

Lampiran 17 : Nilai distribusi nilai T..... 63

Lampiran 18 : Tabel nilai R ..... 63

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bali sebagai Pulau yang mengalami perkembangan pariwisata yang pesat telah memperoleh penghargaan dari *Tripadvisor* memberikan predikat Bali sebagai "*The Best Destination in The World*" pada tahun 2017, Sebagai destinasi terbaik di dunia tentunya Bali dikunjungi oleh wisatawan yang beragam dan berbeda, Setiap harinya mengalami perubahan yang diakibatkan oleh adanya kemajuan teknologi yang membuat biaya perjalanan menjadi lebih murah dan lebih mudah untuk mendapatkan informasi (Suryawan Wiranatha, 2019)

Dikarenakan pesona panorama alam Bali yang indah menjadi daya tarik wisatawan, baik oleh wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara diperlukannya sebuah program untuk melestarikan alam di Bali agar tetap berkelanjutan, Program tersebut merupakan *Green Tourism*.

*Green Tourism* adalah tamu yang ramah lingkungan atau menyediakan pelayanan yang ramah lingkungan terhadap tamu tersebut. Dalam hal ini perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perhotelan menerapkan *Green Hotel*, seperti contohnya pada penerapan kualitas pelayanan dengan memberikan kualitas pelayanan yang ramah lingkungan terhadap tamu untuk memenuhi kepuasan tamu tersebut, seperti halnya pada saat tamu *check in*, karyawan *front office departement* mengarahkan tamu dengan memberikan pelayanan yang mengurangi limbah kertas dengan cara tamu tersebut dapat menunjukan *vocher bookingan* mereka secara *digital* tanpa kertas/ *print out*, dan pada saat mereka melakukan pembayaran kamar dapat disarankan menggunakan *cashless* seperti, *bank transfer*, *QRIS*, *credit/debit card*. Dengan diterapkan konsep pelayanan ramah lingkungan ini kedalam perusahaan perhotelan maka akan meningkatkan kemudahan dan kepuasan tamu yang menginap.

Di dalam menjalankan sebuah aktivitas bisnis, khususnya pada dunia bisnis yang bergerak dalam bidang jasa, kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dan menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuh kembangkan perusahaan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terutama pelayanan, kualitas memiliki hubungan erat dengan pelanggan, kualitas memberi dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang erat dengan perusahaan. Pentingnya pelayanan dalam suatu perusahaan sangat menentukan akan keberhasilan hotel tersebut.

Pelayanan yang baik adalah mengetahui akan keinginan konsumen demi kepuasan yang akan mereka dapatkan, salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang populer yang dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah *mode SERVQUAL (service quality)*, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithml, dan Berry, dalam Tjiptono (2016).

Perhotelan sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perlu melakukan evaluasi pada kualitas pelayanannya yang diberikan kepada konsumen, Perhotelan adalah suatu usaha untuk melayani konsumen dan dituntut harus mampu menyediakan produk yang dapat dirasakan langsung manfaatnya seperti kamar dengan segala perlengkapannya, serta produk-produk yang tidak nampak seperti keramahan, kenyamanan, dan keberhasilan manajemen hotel dapat mempengaruhi citra hotel dimata konsumennya.

Pihak hotel harus memastikan bahwa layanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang konsumen harapkan dan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan agar konsumen tidak kecewa, Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nugroho (2017).

Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu adalah hotel yang resmi beroperasi sejak tahun 2018, setiap karyawan Radisson Blu Bali Uluwatu secara personal ditanamkan dan diajarkan *Culture beliefs*, dilakukan dengan penerapan pelatihan *Yes I Can! Training* untuk dapat diterapkan

dalam setiap kegiatan dari masing-masing department yang ada di hotel. Tentu maju dan mundurnya hotel ini dipengaruhi oleh bagaimana tim manajemen menjalankan roda pengoperasiannya terutama pada bagian *front office*, manajemen hotel terutama *front office department* harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggan di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu agar dapat memenuhi ekspektasi pelanggan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **”Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Department Terhadap Tamu Di Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah penerapan kualitas pelayanan pada *front office department* di Radisson Blu Bali Uluwatu?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan tamu di *front office department* Radisson Blu Bali Uluwatu?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang penulis ambil dari rumusan masalah, yaitu :

1. Untuk menganalisis penerapan kualitas pelayanan seorang *front liner* di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu.
2. Untuk mengukur kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah :

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara Teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan tentang pentingnya pengaruh kualitas pelayanan terutama pada bagian *front office* terhadap kepuasan tamu.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### 1. Bagi Politeknik Negeri Manado

Dengan Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan bacaan bagi para peneliti berikutnya yang memerlukan referensi yang serupa guna untuk melakukan dan mempermudah penelitian

#### 2. Bagi hotel atau perusahaan bidang jasa Radisson Blu Bali Uluwatu

Kiranya hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan untuk mengembangkan kualitas pelayanan agar dapat lebih mencapai kepuasan tamu yang menginap di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu

#### 3. Bagi Penulis

Hasil Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman yang bermanfaat dalam menerapkan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama menuntut ilmu di Politeknik Negeri Manado

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Hotel**

Hotel berasal dari kata "hostel" yang diambil dari bahasa Prancis kuno, bangunan publik ini sejak akhir abad ke-17, yang berarti "Tempat penampungan buat pendatang"

Atau "bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum", dan pada mulanya hotel diciptakan untuk dapat meladeni masyarakat. (Wikipedia 2023)

Hotel sendiri memiliki beberapa definisi dari berbagai sumbernya yang sangat beragam, diantaranya yaitu :

1. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), Hotel adalah bangunan berkamar yang disewakan sebagai tempat menginap dan tempat makan orang yang sedang berada dalam perjalanan.

Hotel merupakan bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum.

2. Menurut *American Hotel & Motel Association*, Hotel adalah tempat yang menyediakan beberapa hal, seperti penginapan, makanan dan minuman. Sebuah hotel akan menyediakan berbagai pelayanan yang akan disewakan kepada tamu yang datang, khususnya bagi mereka yang memutuskan untuk tinggal sementara di hotel tersebut.

3. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM.10/PW.301/Phb-77

Hotel merupakan bentuk suatu akomodasi yang dikelola secara komersial.

Hotel adalah tempat yang disediakan untuk semua orang yang membutuhkan

pelayanan, seperti pelayanan penginapan, pelayanan makanan dan pelayanan minuman.

Berdasarkan beberapa pengertian ini, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa :

Hotel adalah sebuah bangunan yang besar yang biasa disebut dengan bangunan akomodasi, yang menyediakan jasa-jasa penginapan yang bisa dipakai untuk tempat beristirahat sementara waktu, tidak hanya memberikan pelayanan jasa akomodasi hotel juga menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman bahkan pelayanan jasa lainnya dan hotel ini dikelola secara komersial.

#### **A. JENIS HOTEL**

Hotel juga memiliki beberapa jenis berdasarkan kebutuhan tamu yang menginap, jenis hotel dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Berdasarkan tujuan pemakaian hotel selama tamu menginap :

-*Bussiness Hotel*, yaitu hotel yang banyak dikunjungi oleh para wisatawan yang memiliki tujuan kerja dan bisnis, biasanya tamu yang menginap para wirausaha.

-*Recreational Hotel*, yaitu hotel yang dibuat dengan tujuan tamu yang menginap dapat lebih bersantai dan rekreasi, biasanya tamu yang menginap keluarga ataupun berpasangan.

2. Berdasarkan lokasi :

-*City Hotel*, yaitu hotel yang terletak di dalam kota, dimana sebagian besar tamu yang menginap adalah orang yang melakukan kegiatan bisnis

-*Resort Hotel*, yaitu hotel yang terletak di kawasan wisata, yang artinya tamu yang menginap tidak melakukan kegiatan bisnis ataupun usaha kerja lainnya, tamu yang menginap di resort biasanya tamu yang mencari ketenangan,liburan yang sesuai dengan ekspetasi mereka.

*Resort* juga memiliki beberapa jenis sesuai dengan lokasinya sendiri, diantaranya adalah :

1. *Mountain Hotel* (hotel yang berada di daerah pegunungan)
2. *Beach Hotel* (hotel yang berada di daerah tepi Pantai)
3. *Hill Hotel* (hotel yang berada di puncak bukit)
4. *Lake Hotel* (hotel yang berada di daerah danau)
5. *Urban Hotel* (hotel yang berada di daerah pedesaan dan jauh dari kota besar)
6. *Airport Hotel* (hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area airport maupun sekitar airport tersebut)

## **B. KLASIFIKASI HOTEL**

Klasifikasi hotel berdasarkan Bintang menandakan kapasitas serta fasilitas yang diberikan suatu hotel, berikut penulis menjabarkan beberapa klasifikasi hotel menurut bintangnya :

1. Hotel berbintang 1, hotel ini biasanya mempunyai keseluruhan 15 kamar dengan luas perkamarnya minimal 20 m<sup>2</sup>, hotel berbintang satu biasanya memiliki harga yang murah dan terjangkau.
2. Hotel berbintang 2, hotel ini biasanya memiliki fasilitas yang lebih terawat dan rapih, biasanya hotel ini memiliki minimal 20 kamar dengan luas 22 m<sup>2</sup> dan terdapat 1 kamar yang memiliki tipe suite dengan luas kamarnya minimal 44 m<sup>2</sup>.
3. Hotel berbintang 3, hotel ini biasanya memiliki pelayanan yang tentunya lebih baik dari hotel yang berbintang 2, jumlah kamarnya juga biasanya standart minimal 30 kamar tidur dengan luas 24 m<sup>2</sup>, memiliki 2 kamar *suite* dengan luas minimal 48 m<sup>2</sup> Hotel berbintang 3 juga biasanya sudah di lengkapi dengan adanya fasilitas pendukung seperti, tempat rekreasi, *gym*, restaurant, *lobby* yang memiliki dekorasi yang terawat dan pastinya tenaga kerja yang lebih *professional*

4. Hotel berbintang 4, hotel ini sudah masuk dalam klasifikasi hotel yang berkelas, yang pastinya memiliki pelayanan yang baik dan memuaskan, hotel ini biasanya memiliki kurang lebih 50 kamar dengan ukuran 24 m<sup>2</sup> dan memiliki 3 kamar *suite* yang luas standarnya 48 m<sup>2</sup>, hotel ini dilengkapi *rest area*, tempat rekreasi, *gym*, *swimming pool*, bahkan tempat berbelanja, tentunya memiliki tenaga kerja atau *staff* yang lebih *professional* dan berkompeten.
5. Hotel berbintang 5, hotel ini termasuk hotel yang memiliki kelas termewah yang memiliki jumlah kamar dengan standart 100 bahkan lebih dengan luas kamar 26 m<sup>2</sup>, memiliki 5 kamar *suite* dengan ukuran 52 m<sup>2</sup>, hotel ini juga termasuk hotel yang memiliki fasilitas yang pastinya sangat lengkap seperti, *restaurant*, *bar*, *swimming pool*, *gym area*, tempat rekreasi, dan memiliki karyawan yang *multiprofesional*, bahkan hotel bintang 5 memiliki pelayanan *room service* selama 24jam dan menyediakan *welcome drink* bagi para tamu yang baru datang.

### **2.1.2 Pengertian Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan sendiri memiliki beberapa definisi, jika dilihat dari sudut pandang suatu perusahaan bisnis seperti perusahaan jasa perhotelan, Kualitas pelayanan ini sangatlah penting, Kualitas pelayanan sendiri adalah sebuah pencapaian dalam layanan pelanggan atau tamu dimana setiap pertemuan sebuah layanan biasanya tamu atau peanggan itu membentuk harapan dari pelayanan yang tawarkan suatu perusahaan seperti hotel, harapan terjadi ketika melihat dari penawaran yang terjadi seperti melalui aplikasi *travel agent* maupun bisa saja dari rekomendasi *personal*.

Menurut Arianto (2018:83), Kualitas pelayanan sendiri dapat diartikan sebagai sesuatu yang berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Ziethml, dalam Tjiptono (2016) SERVQUAL yaitu “*a customer’s judgement of the overall excellent or superiority of a service*”. Artinya *SERVQUAL* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata yang mereka terima (*Percieved Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan (*Expected Service*).

#### **A. MANFAAT KUALITAS PELAYANAN**

Adapun beberapa manfaat dari kualitas pelayanan yaitu,

1. Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap kualitas suatu produk ataupun jasa yang ditawarkan.
2. Untuk menghindari terjadinya tuntutan dari konsumen.
3. Untuk menimbulkan rasa kepuasan konsumen agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

#### **B. DIMENSI KUALITAS PELAYANAN**

Dalam penelitian dan riset yang dilakukan oleh Parasuaraman, Ziethml, dan Berry dalam Tjiptono (2016) Ada terdapat lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan yaitu :

1. Realibitas (*Reliability*)

Reabilitas sendiri kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan atau tidak membuat kesalahan apapun dan dapat menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu dan perjanjian yang telah disepakati,

Menurut Parasuaraman dalam Ramdan dan Nugroho (2016) ada terdapat 3 atribut penting dalam realibitas :

- Layanan sesuai prosedur
- Layanan berkenan dihati konsumen

-Pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan

## 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap sendiri adalah kemampuan serta kesediaan para karyawan dalam menjalankan proses pelayanan dan untuk merespon segala permintaan konsumen serta dapat memastikan dan menjanjikan kapan jasa dapat diberikan kemudian memberikan jasa tersebut secara cepat dan tanggap

Menurut Parasuarman dalam Ramdan dan Nugroho (2016) ada terdapat 3 atribut penting dalam daya tanggap :

-Tanggap terhadap keluhan konsumen.

-Kecepatan dalam menyelesaikan masalah.

-Karyawan bersedia untuk membantu konsumen.

## 3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan sendiri yaitu perilaku karyawan untuk dapat menumbuhkan rasa kepercayaan seorang konsumen kepada suatu Perusahaan, sehingga konsumen dapat merasa aman dan nyaman, jaminan juga berarti bahwa karyawan harus memiliki perilaku yang sopan dan dapat menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk dapat menangani suatu permasalahan dan pertanyaan seorang konsumen

Menurut Parasuarman dalam Ramdan dan Nugroho (2016) ada terdapat 3 atribut penting dalam daya tanggap :

-Ramah dalam melayani konsumen.

-Karyawan memiliki dan menguasai pengetahuan tentang jasa yang diberikan.

-Menjamin kepercayaan dan rasa aman serta nyaman seorang konsumen.

#### 4. Empati (*Emphaty*)

Empati sendiri adalah suatu perusahaan dapat memahami para pelanggannya dan perusahaan tersebut bertindak untuk kepentingan pelanggan, mampu untuk memberikan perhatian secara personal kepada setiap pelanggan.

Menurut Parasuaraman dalam Ramdan dan Nugroho (2016) ada 3 atribut penting dalam empati :

- Komunikasi yang baik terhadap konsumen.
- Dapat mengetahui keinginan konsumen.
- Menyediakan layanan untuk penampungan keluhan konsumen.

#### 5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik sendiri yaitu memiliki daya tarik fasilitas fisik, secara perlengkapan, secara material yang digunakan suatu perusahaan bahkan penampilan karyawan yang mengambil bagian dan bertugas melayani konsumen, perusahaan harus dapat menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar, keadaan lingkungan sekitar sangat berpengaruh menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan pemberi jasa.

Menurut Parasuaraman dalam Ramdan dan Nugroho (2016) ada 4 atribut penting dalam bukti fisik :

- Interior yang menarik.
- Kebersihan perusahaan tersebut.
- Memiliki fasilitas yang lengkap
- Karyawan berkompeten dan berpenampilan rapih dan menarik.

### 2.1.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan (Satisfacation) berasal dari bahasa latin "*satis*" yang artinya cukup baik, memadai dan "*facio*" yang artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai "Upaya pemenuhan sesuatu" atau "Membuat sesuai yang memadai" (Tjiptono,2016:204)

Adapun definisi lain tentang kepuasan pelanggan menurut Kotler (1997: 188) ialah :

Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan pembeli. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja suatu hotel khususnya pelayanan jasa yang diberikan tidak sesuai harapan tamu, maka tamu tersebut akan merasa tidak puas, dan berujung kecewa.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu pemenuhan harapan, pelanggan dapat dikatakan puas dengan pelayanan yang diberikan apabila harapannya terhadap produk yang diberikan sesuai bahkan melebihi harapan mereka.

Walaupun karyawan *front office department* Radisson Blu Bali Uluwatu sudah memberikan pelayanan terbaik secara maksimal kepada tamu, namun masih ada ditemukan beberapa masalah dalam pelayanannya, Adapun beberapa keluhan pelayanan yang disampaikan oleh tamu khususnya keluhan yang ditujukan kepada *front office department*, seperti :

NO	NAMA TAMU	KELUHAN	TANGGAL	SUMBER
1	Ali (Swiss)	<i>Horrible management. It felt like there was no grown up to run the show and every staff was rowing in a different direction.</i>	2 Januari 2024	Booking.com
2	Nathan (Australia)	<i>Check in was 3pm we requested 2pm but was no stress if they couldn't. We didn't end up getting our room key until 4.15pm. 75mins after the check in time. Laundry said before 9am same day delivery. Dropped it off at 8am and got it back 11am the next day !!! Needed the clothes in there which was very inconvenient.</i>	14 November 2022	Booking.com
3	Ellen Gunnarson (Australia)	<b><i>WORST SERVICE I HAVE EVER EXPERIENCED AT ANYHOTEL!</i></b> <i>Check-in waited 30 minutes to get help, no help with luggage or greeting. Promised early check-in and was instead told early checkin was not available on spot. Food quality was horrible. Pizza was greasy and low quality, bread was hard and stale, on my ceaser sallad there were 3 pieces of rubber chicken. Served the wrongfood. Would NOT stay at this hotel.</i>	27 Febuari 2023	Google Review

Tabel 2.1 Komplain tamu

Sumber : Data Olahan, 2024

## A. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Suatu perusahaan perlu mengukur kepuasan pelanggan dengan tujuan untuk melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh perusahaan untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

(Kotler 1999:54) mengemukakan bahwa terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

### 1. Sistem Keluhan dan saran

Setiap perusahaan perlu memberikan kesempatan bagi pelanggannya, untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.

### 2. Survei Kepuasan pelanggan

Tidak hanya sistem keluhan dan saran, perusahaan yang responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, mereka mengirimkan daftar pertanyaan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan.

### 3. *Ghost shopping* (Pembeli bayangan)

Suatu perusahaan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing. *Ghost shopper* memiliki tugas untuk mengamati cara penanganan setiap keluhan dari perusahaan pesaing.

### 4. Analisis pelanggan yang beralih

Perusahaan harus menghubungi para pelanggan atau tamu yang sudah beralih atau berhenti dalam menggunakan produk jasa yang perusahaan miliki, agar dapat memahami mengapa hal tersebut terjadi dan dapat mengambil kebijaksanaan dan penyempurnaan atas produk jasa yang diberikan.

## **B. Indikator Kepuasan Pelanggan**

Terdapat 5 faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, Menurut Tjiptono (2004) & Whidiarsa (2011:19) lima indikator tersebut adalah :

### 1. Emosional atau perasaan

Tamu akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk atau jasa dengan *brand* tertentu yang mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

### 2. Produk dan jasa

Seorang konsumen akan merasa puas dan bangga jika produk dan jasa yang digunakan berkualitas.

### 3. *Trust* atau kepercayaan

Produk atau jasa yang diberikan harus konsisten dalam kualitas, mengerti keinginan konsumen, komposisi informasi dengan kualitas produk, kepercayaan konsumen, dan produk yang handal.

### 4. Harga

Produk atau jasa yang mempunyai kualitas yang sama tetapi dengan menetapkan harga yang relatif lebih murah akan memberikan nilai jual yang lebih tinggi kepada konsumennya.

### 5. Keinginan merekomendasi

Untuk meningkatkan suatu kelancaran dan keberhasilan operasional kerja hotel dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, memerlukan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan kepada orang lain menggunakan layanan atau produk jasa yang mereka gunakan berdasarkan pengalamannya sebagai konsumen tersebut.

#### **2.1.4 Pengaruh**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pengaruh adalah daya yang ada atau ditimbulkan dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengaruh adalah suatu daya yang ada atau timbul dari suatu hal yang memiliki akibat atau hasil dan dampak yang ada.

#### **2.1.5 Front Office Department**

*Front office* adalah salah satu department yang ada di hotel, yang bertanggung jawab atas segala bentuk pelayanan, dari mula awal tamu *check-in* sampai tamu meninggalkan hotel tersebut.

*Front office* adalah representasi dari suatu divisi yang ada didalam sebuah Perusahaan dan nantinya orang pertama yang akan berhadapan dengan para tamu, *Front office* juga memiliki tanggung jawab atas penghasilan yang menjadi pendapatan bagi perusahaan.

*Front office* sendiri memerlukan bantuan dari *back office*, *department front office* juga menjadi bagian yang paling sering ditemui oleh tamu ketika mengalami permasalahan, membutuhkan bantuan atau informasi seputaran hotel.

*Front office* sangat penting karena mereka akan melaporkan secara langsung hal yang dibutuhkan oleh para tamu, hal yang mengganggu tamu, saran dan keluhan para tamu yang dilaporkan berhubungan dengan department lain seperti, *Food and beverage*, *Housekeeping*, dan *department* lainnya.

## **A. Struktur Organisasi Front Office**

*Department Front office* dipimpin oleh seorang *Manager Front office*, *Manager front office* mengepalari langsung beberapa *section* yang terlibat didalam *front office* seperti, Reservasi, Resepsionis, Operator, dan lainnya.

## **B. Pembagian section didalam front office department**

### *1. Receptionist*

salah satu section yang bertugas menangani kedatangan tamu (*check-in*) sampai tamu meninggalkan hotel, Adapun Tugas dan tanggung jawabnya :

-*Receptionist* bertugas melayani pemberian informasi kepada tamu tentang fasilitas dan penawaran yang diberikan suatu perusahaan jasa tersebut.

-Memberikan pelayanan penitipan barang dan kunci.

-Menangani tamu *check-in*, *check-out*, dan pemindahan kamar, baik dengan reservasi ataupun tidak.

-Menangani berbagai keluhan tamu baik terhadap fasilitas atau pelayanan.

### *2. Reservation*

Bertugas atas pemesanan kamar tamu Tugas dan tanggung jawabnya :

-Menangani pemesanan kamar hotel, secara individu ataupun kelompok.

-Membuat perkiraan tingkat hunian kamar atau rata-rata jumlah tamu dikamar secara harian, mingguan, maupun bulanan.

-Membuat *expected arrival list* secara individu, kelompok maupun tamu VIP.

### 3. *Telephone Operator*

Bertugas menangani penerimaan dan penyambungan sambungan telepon dalam hotel maupun sambungan diluar area hotel, adapun tugas dan tanggung jawabnya :

- Menangani sambungan telepon lokal, interlokal, dan *internasional*.
- Menangani permintaan *wake-up call* dari tamu
- Mengawasi tagihan penggunaan telepon dari tamu

### 4. *Concierge*

Bertugas menangani barang bawaan tamu, baik itu tamu *check-in*, *check-out*, maupun pindah kamar, *concierge* juga melayani penitipan barang bawaan tamu. Adapun tugas dan tanggung jawabnya :

- Melayani barang bawaan tamu
- Melayani penitipan barang bawaan tamu
- Memberikan pelayanan umum kepada tamu
- Membawakan welcome drink kepada tamu yang baru tiba
- Menjemput dan mengantar tamu dari dan ke bandara

### 5. *Front Office Cashier*

Bertugas menangani bill tagihan tamu, adapun tugas dan tanggung jawabnya :

- Menyiapkan rekening tamu
- Bertanggung jawab atas kebenaran uang yang disetorkan kepada *accounting department*

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penulis menemukan dan membacar beberapa penelitian terdahulu salah satunya yaitu,

NO	Nama dan Judul Penelitian	Variabel	Persamaan	Alasan
1	Nugroho (2014) Pengaruh <i>service quality</i> terhadap kepuasan konsumen Honda Utama Motor Yogyakarta	<i>1.Tangible</i> <i>2.Emphaty</i> <i>3.Responsiveness</i> <i>4.Reliability</i> <i>5.Assurance</i>	meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	Peneliti ingin mencari tahu yang menjadi kendala dan gap yang terjadi pada penelitian terdahulu ini dan penggunaan metode penelitiannya.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

Sumber : Data Olahan,2024

Berdasarkan tabel diatas, terdapat beberapa perbedaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian yang penulis lakukan yaitu :

1. Terdapat perbedaan antara lokasi dan objek penelitian dimana pada penelitian sebelumnya berlokasi di Honda Utama Motor Yogyakarta dan penelitian penulis di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu.
2. Perbedaan jumlah sampel yang digunakan, pada penelitian sebelumnya berjumlah 170 orang dan pada penelitian penulis berjumlah 30 orang.
3. Pada penelitian sebelumnya menggunakan analisis regresi linear berganda dengan adanya variabel X lebih dari satu, sedangkan pada penelitian penulis menggunakan analisis regresi linear sederhana karena hanya terdapat dua variabel yaitu X dan Y.

## 2.3 Hipotesis

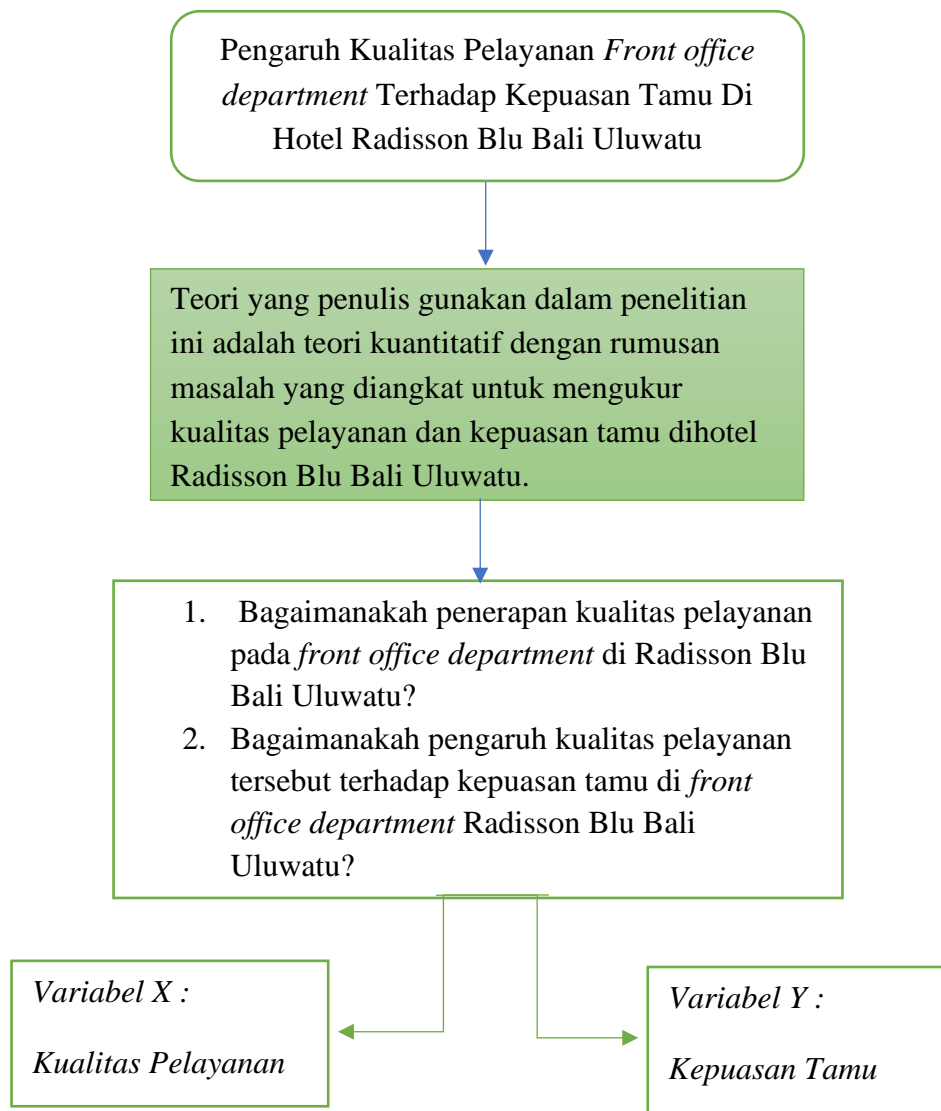
Hipotesis adalah pernyataan sementara atau praduga peneliti terhadap suatu masalah yang diteliti dan harus dibuktikan kebenarannya. Menurut Sugiyono (2013 : 96) ”menghipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian tersebut telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori”.

Hipotesis pada penelitian ini adalah :

H0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan *front office department* terhadap kepuasan tamu di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu.

H1 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan *front office department* terhadap kepuasan tamu di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu.

## 2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2013), Kerangka pemikiran merupakan alur berpikir atau alur penelitian yang dijadikan pola atau landasan berpikir peneliti dalam mengadakan penelitian terhadap objek yang dituju. Berdasarkan penelitian penulis adapun kerangka pemikiran yang penulis susun menggunakan bagan, yaitu :

Bagan 1 : Terdapat judul penelitian penulis yaitu, Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Department Terhadap Kualitas Pelayanan Di Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu.

Bagan 2 : Terdapat Rumusan masalah yang digunakan penulis untuk meneliti.

Bagan 3 dan Bagan 4 : Terdapat 2 variabel yang ditemukan dalam penelitian penulis yaitu variabel X atau variabel *independent* yaitu kualitas pelayanan dan variabel Y atau variabel dependen yaitu kepuasan tamu.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis penelitian**

Berdasarkan penelitian yang disusun oleh penulis, Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang mana data yang penulis peroleh dari sampel dan populasi penelitian analisis yang sesuai dengan metode statistik yang akan diinterpretasikan untuk mendapatkan sebuah gambaran dan keterangan tentang Pentingnya pengaruh kualitas pelayanan terutama pada bagian *front office department* terhadap kepuasan tamu di Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **A. Lokasi Penelitian**

Penulis mengambil penelitian ini dan melakukan penelitian saat penulis melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan, yang berlokasi pada kepulauan bali lebih tepatnya penulis melakukan penelitian ini di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu Yang beralamat di Jl.Pemutih,Jl Labuan Sait, Pecatu, Kec Kuta Selatan. Uluwatu, Bali, Indonesia 80361.

##### **B. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian yang penulis lakukan yaitu selama waktu penulis melakukan kegiatan praktek kerja lapangan yaitu dimulai dari tanggal 10 Juli 2023 sampai dengan 10 Januari 2024 berkisar selama 6 bulan, selama 6 bulan ini penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan pada bagian front office department bertugas sebagai *Guest service agent* selama 3 bulan, *Operator* selama 2 bulan dan bagian Reservasi selama 1 bulan.

### **3.3 Variabel dan Pengukuran**

Adapun definisi dari sebuah variabel menurut para ahli :

Menurut Sugiyono (2009), Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga dapat diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Terdapat beberapa jenis variabel penelitian dan penulis menggunakan yaitu variabel bebas, variabel bebas atau yang disebut variabel *independent* adalah variabel yang menjadi sebab perubahan atau munculnya variabel lain yang berhubungan dengan variabel tersebut. Penulis memilih variabel bebas dengan alasan judul yang penulis angkat yaitu "Pengaruh kualitas pelayanan front office department terhadap kepuasan tamu di Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu", dikarenakan kualitas pelayanan yang berpengaruh untuk kepuasan tamu yang menginap, contohnya kepuasan pelanggan menjadi variabel terkait dan untuk memperoleh variabel terkait harus memunculkan variabel lainnya yang berhubungan yaitu dengan melakukan peningkatan pada kualitas pelayanan.

### **3.4 Jenis dan Sumber data**

Jenis data yang penulis gunakan yaitu jenis kuantitatif deskriptif yaitu dengan mendeskripsikan, meneliti, dan penulis menjelaskan sesuatu yang penulis pelajari dikaji dengan apa adanya, dan menarik kesimpulannya dari fenomena yang penulis amati.

Sumber data yang penulis dapatkan yaitu berdasarkan penelitian yang penulis lakukan selama menjalankan kegiatan Praktek Kerja Lapangan di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu selama 6 bulan, penulis ditempatkan pada *department front office*, dan dari sana penulis mendapatkan sumber penelitian ini, selama penulis melakukan kegiatan tersebut penulis mendapat banyak pengalaman dan pengajaran bahkan penulis dapat melihat langsung masalah

yang biasanya terjadi di hotel lebih khususnya pada *depatment front office*, salah satu masalah yang sangat berpengaruh yaitu mengenai kepuasan tamu, meskipun seluruh *staff* yang ada sudah menjalankan tugasnya berdasarkan standart operasional prosedur sering kali terjadi adanya *bad review* dari tamu yang merasa kualitas pelayanan yang diberikan kurang sesuai dengan harapan mereka.

Adapun Sumber data sekunder yaitu merupakan sumber data suatu penelitian yang diperoleh penulis secara tidak langsung atau melalui media perantara, contohnya diperoleh dari catatan dan tulisan oleh pihak lain.

### **3.5 Bahan dan Alat**

Bahan dan alat yang penulis gunakan selama melakukan proses penelitian yaitu :

1. Buku atau kertas, Penulis menggunakan buku atau kertas untuk mencatat hal-hal penting selama melakukan proses penelitian,.
2. Alat tulis, alat tulis ini sendiri berupa pencil atau pulpen yang penulis gunakan untuk mencatat.
3. *Handphone dan Computer*, selama penulis melakukan proses penelitian penulis menggunakan *handphone* dan *computer* sebagai alat komunikasi atau pengantar informasi selama penulis menjalankan kegiatan penelitian di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu.

### **3.6 Sampel dan Populasi**

#### **A. Populasi**

Populasi merupakan jumlah keseluruhan elemen yang akan diteliti (Cooper & Schindler, 2006). Dalam penelitian ini populasinya yaitu semua tamu yang pernah datang menginap di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu, populasi ini sendiri bersifat *infinity* atau tidak pasti, pada penelitian ini penulis membagikan kuesioner penelitian kepada 60 orang tamu.

## B. Sampel

Sampel adalah sebagian individu yang diteliti, yang dipandang dapat menggambarkan secara *representative* mengenai keadaan populasi (Arikunto 2009:109). Penelitian ini tidak melibatkan seluruh individu karena mengingat dengan populasinya yang begitu banyak, penulis tertarik menggunakan teknik sampling atau *simple random sampling* yaitu teknik yang proses ini menseleksi populasi secara acak agar dapat mewakili dari sekian banyak populasi tersebut, dalam penelitian ini penulis mengambil 30 orang yang telah menjawab kuesioner untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini.

$$n = N / (1 + N \cdot e^2)$$

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

E = Tingkat kesalahan

Dalam rumus Slovin diatas ini ada ketentuan sebagai berikut dibawah ini :

Nilai e = 0,1 (10%)

$$n = 60 / (1 + 60 \times 0,1 \times 0,1)$$

$$n = 60 / 2$$

$$n = 30$$

### 3.7 Metode Pengumpulan data

Menurut Sugiyono, dalam syahdima (2017:30), pengumpulan data dapat menggunakan sumber kerler dan sekunder, selanjutnya dapat dilihat dari teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan yaitu,

1. Kuesioner (Angket), teknik pengumpulan data dengan cara memberi sejumlah pertanyaan yang tertulis dan diberikan kepada responden untuk di isi dengan jawaban responden tersebut.

### 3.8 Metode Analisa

Pada penelitian penulis menggunakan beberapa metode analisa yaitu :

#### 1. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar 1986). Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper dan Schindler, dalam Zulganef, 2006). Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian dalam kuesioner yang digunakan dalam mengukur dan memperoleh jawaban dan data dari para responden. Uji validitas ini dilakukan dengan alat bantu program SPSS (*Statistical Product dan Service solutions*) versi 29.0.

Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate pearson* (Produk momen pearson), Uji Validitas dikatakan valid apabila  $R_{hitung} > R_{tabel}$  pada nilai signifikan 0,05 begitu sebaliknya apabila  $R_{hitung} < R_{tabel}$  pada nilai signifikan 0,05 maka hal tersebut dinyatakan tidak valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability*, Sugiharto dan situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya dilapangan.

Uji reliabilitas ini gunanya untuk mengetahui konsistensi atau reliabel dari kuesioner yang digunakan pada penelitian ini. Uji reliabilitas ini menggunakan program SPSS dengan metode *Cronbach's Alpha*, penelitian ini dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> R_{tabel}$  (0,361).

### 3. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Pada analisis regresi suatu variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau independent variabel, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel terkait atau dependent variabel.

Pada penelitian ini analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana untuk menguji hubungan antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Tamu) dengan menggunakan program SPSS.

### 4. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Pada analisis regresi suatu variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau independent variabel, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel terkait atau dependent variabel.

Pada penelitian ini analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana untuk menguji hubungan antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Tamu) dengan menggunakan program SPSS.

### 5. Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel dependen (kepuasan tamu). Kriteria uji koefisien regresi dan variabel kualitas pelayanan front office terhadap kepuasan tamu adalah :

1.  $H_a$  = Kualitas pelayanan front office berpengaruh terhadap kepuasan tamu di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu.

2.  $H_0$  = Kualitas pelayanan front office tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu.

Dasar pengambilan keputusan yaitu dengan membandingkan nilai Thitung dengan Ttabel sebagai berikut :

3. Jika nilai Thitung  $>$  Ttabel maka  $H_0$  ditolak, artinya koefisien regresi signifikan
4. Jika nilai Thitung  $<$  Ttabel maka  $H_a$  ditolak, artinya koefisien regresi tidak signifikan.

## 6. Uji F

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Uji F ini dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0,5 atau 5%, jika signifikan  $F < 0,05$  maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya (Ghozali, 2016).

## 7. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini dilakukan dengan maksud mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai adjusted R – squared (Ghozali, 2016).

Data yang penulis peroleh dari kuesioner yang akan disebarakan akan dikumpulkan menjadi satu, kuesioner tersebut penulis menggunakan skala likert menggunakan 5 tingkatan jawaban dengan contoh :

Keterangan	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 3.1 Skala Likert

Sumber : Data Olahan, 2024

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASA

#### 4.1 Gambaran Umum Perusahaan

##### 4.1.1 Sejarah singkat Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu

Sejarah Radisson Hotel Group bermula pada tahun 1960 di *Copenhagen*, dimana saat SAS Hotel Group membuka hotel pertamanya di *Copenhagen* yang sekarang bernama Radisson *Collection Royal Hotel*. Pada tahun 1962, nama *group* berganti menjadi *Carlson* dan memperoleh beberapa *Minneapolis Radisson Hotel*. Pada tahun 1986, *Carlson Hotels* dan SAS *International Hotels* menandatangani perjanjian kerjasama untuk membawa brand Radisson ke Eropa. Satu tahun kemudian yaitu pada tahun 1987, *Carlson Hotels* meluncurkan brand *The Country Inns & Suites*. Kemudian pada tahun 1994, SAS International Hotels menandatangani perjanjian *franchise* dengan *Carlson Hotels* untuk mengelola brand Radisson di daerah EMEA (*Europe, the Middle East, and Africa*) yang kemudian sekarang dikenal sebagai brand Radisson Blu. Pada tahun 2002, SAS International Hotels berubah nama menjadi *The Rezidor Hotel Group* dan memperoleh hak *franchise* terhadap brand *Regent Hotels & Resorts, Park Inn, dan Country Inns & Suites by Carlson*. Pada tahun 2006, *The Rezidor Hotel Group* berhasil melakukan *Initial Public Offering (IPO)* pada *Stockholm Stock Exchange* dimana *Carlson Group* membeli saham tambahan dan menambah kepemilikannya menjadi 35%.

Pada tahun 2009, brand Radisson SAS berganti nama menjadi Radisson Blu dan satu tahun setelahnya yaitu pada tahun 2010 Radisson Blu menjadi *Upscale Hotel Brand* terbesar di Eropa. Pada tahun 2012, *Carlson Group* menambah jumlah kepemilikan sahamnya di *The Rezidor Hotel Group* menjadi 51% dan kemudian kedua perusahaan membangun *strategic partnership* dengan nama *Carlson Rezidor Hotel Group*. Pada tahun 2014, *Carlson Rezidor Hotel Group* meluncurkan brand baru yaitu *Radisson Red* yang bergerak pada segmen *upscale lifestyle hotel*. Pada tahun 2018, *Country Inns & Suites by Carlson* berubah nama menjadi *Country Inns & Suites by Radisson* karena *Carlson Rezidor Hotel Group* berubah nama

menjadi Radisson Hotel Group dan meluncurkan *Radisson Collection Brand*. Pada tahun 2019, *Jin Jiang International Holdings Co. Ltd.* Melakukan akuisisi terhadap Radisson Hotel Group dan pada tahun yang sama Radisson Hotel Group mengakuisisi Prizeotel dan jadilah Radisson Hotel Group seperti yang dikenal sekarang.

Pada tahun 2018, tepatnya pada bulan Januari Radisson Hotel Group membuka hotel bintang 5 dengan brand Radisson Blu pertama di Indonesia. Hotel tersebut adalah Radisson Blu Bali Uluwatu yang berada di Jalan Pemutih, Uluwatu, Bali. Hotel ini memadukan konsep design hotel modern dengan budaya Indonesia terutama budaya Bali. Sejak dibuka, hotel ini mulai populer di kalangan peselancar dunia karena memiliki letak yang strategis di Uluwatu yang berdekatan dengan banyak destinasi berselancar internasional seperti Pantai Padang-Padang dan Pantai Bingin serta berdekatan dengan berbagai lokasi wisata lain seperti Garuda Wisnu Kencana dan Pura Uluwatu.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu**

Visi Radisson Blu Bali Uluwatu :

Visi dari hotel Radisson Blu Bali Uluwatu sendiri yaitu Diakui sebagai salah satu dari tiga perusahaan hotel teratas di dunia dan perusahaan pilihan bagi tamu, pemilik, dan talenta.

Misi Radisson Blu Bali Uluwatu :

Misi dari hotel Radisson Blu Bali Uluwatu sendiri yaitu Menjadi tuan rumah sejati dan mitra terbaik dengan memberikan pelayanan yang bermakna, menyenangkan dan pengalaman yang menginspirasi bagi para tamu kami, dan klien yang berwawasan luas dan *responsive* dengan dukungan untuk mitra kami.

### 4.1.3 Lokasi Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu



Gambar 4.1 Lokasi Hotel

Radisson Blu Bali Uluwatu terletak di Jl. Pemutih Jl. Labuansait, Pecatu, Kec. Kuta Sel., Uluwatu, Bali 80361



: [radissonhotels.com](https://www.radissonhotels.com)



: 03613008888

#### 4.1.4 Fasilitas Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu

##### A.Fasilitas Dan Tipe Kamar

Radisson Blu Bali Uluwatu memiliki 125 kamar yang terbagi dalam beberapa tipe kamar sebagai berikut:

##### 1. *Deluxe Room*



Gambar 4.2 *Deluxe Room*

*Deluxe Room* merupakan tipe kamar paling standard yang ada di Radisson Blu Bali Uluwatu. Tipe kamar ini memiliki ukuran kamar yang cukup luas yaitu 58 m<sup>2</sup>. Tipe kamar ini dapat dibagi lagi menjadi *Twin Deluxe Room* yang memiliki dua tempat tidur *single bed* dan *King Deluxe Room* yang memiliki satu tempat tidur berukuran *king size bed*. Kamar deluxe ini dilengkapi dengan *sofa lounge*, internet nirkabel berkecepatan tinggi gratis, dan TV layar datar dengan saluran satelit. Selain itu, tamu juga memiliki pilihan untuk memilih kamar dengan balkon atau teras. Semua kamar memiliki pemandangan taman yang rimbun, kolam renang, atau kolam refleksi yang indah, ditambah juga dengan fasilitas tambahan seperti kamar mandi dengan *shower* dan *bathtub*, fasilitas membuat kopi dan teh, mini bar dan layanan kamar 24 jam.

## 2. *Deluxe Room Ocean View*



Gambar 4.3 *Deluxe Room Ocean View*

Tipe kamar ini memiliki ukuran ruangan 58 m<sup>2</sup>. Tamu dapat memilih antara satu tempat tidur *king size bed* atau dua tempat tidur *twin* berukuran *single bed*. Tipe kamar ini menampilkan pemandangan laut yang indah menghadap ke Samudra Hindia. Para tamu juga mendapatkan kamar dengan balkon. Selain itu, tipe kamar ini juga dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap seperti *sofa lounge*, internet nirkabel berkecepatan tinggi gratis, dan TV layar datar dengan saluran satelit serta fasilitas tambahan seperti kamar mandi dengan *shower* dan *bathtub*, fasilitas membuat kopi dan teh, mini bar dan layanan kamar 24 jam.

## 3. *Deluxe Room Panoramic View*



Gambar 4.4 *Deluxe Room Panoramic View*

Semua kamar yang berada dalam tipe kamar ini berada di lantai tiga dari hotel Radisson Blu Bali Uluwatu sehingga tipe kamar ini dapat menampilkan pemandangan laut yang menghadap ke Samudra Hindia dalam pandangan panorama yang indah. Tipe kamar ini memiliki ukuran ruangan 58 m<sup>2</sup>. Tamu dapat memilih antara satu tempat tidur *king size bed*

atau dua tempat tidur *twin* berukuran *single bed*. Para tamu juga dapat kamar dengan balkon. Selain itu, tipe kamar ini juga dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap seperti *sofa lounge*, internet nirkabel berkecepatan tinggi gratis, dan TV layar datar dengan saluran satelit serta fasilitas tambahan seperti kamar mandi dengan *shower* dan *bathtub*, fasilitas membuat kopi dan teh, mini bar dan layanan kamar 24 jam.

#### 4. *Studio Suite*



Gambar 4.5 *Studio Suite*

Tipe kamar ini memiliki ukuran ruangan yang sangat luas yaitu seluas 92 m<sup>2</sup>. Semua kamar yang berada dalam tipe kamar ini berada pada bagian ujung dari setiap gedung bangunan hotel Radisson Blu Bali Uluwatu sehingga tipe kamar ini dapat menampilkan pemandangan laut yang menghadap ke Samudra Hindia dan pemandangan taman serta kolam renang Radisson Blu Bali Uluwatu yang indah. Tipe kamar ini menyediakan satu tempat tidur *king size bed* dan dilengkapi dengan balkon yang luas serta dilengkapi dengan ruang tamu yang terpisah dari kamar tidur. Selain itu, tipe kamar ini juga dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap seperti *sofa lounge*, internet nirkabel berkecepatan tinggi gratis, dan TV layar datar dengan saluran satelit serta fasilitas tambahan seperti kamar mandi dengan *shower* dan *bathtub*, fasilitas membuat kopi dan teh, mini bar dan layanan kamar 24 jam.

## 5. *One Bedroom Ocean View Suite*



Gambar 4.6 *One Bedroom Ocean View Suite*

Tipe kamar ini merupakan tipe kamar terbesar di Radisson Blu Bali Uluwatu dengan ukuran ruangan yang paling luas yaitu seluas 148 m<sup>2</sup>. Tipe kamar ini berada pada bagian ujung dari gedung bangunan hotel Radisson Blu Bali Uluwatu yang paling dekat dengan lautan sehingga tipe kamar ini dapat menampilkan pemandangan laut yang sangat luas dan jelas dimana pemandangan dari jendela kamar langsung menghadap ke Samudra Hindia, Kamar ini memiliki balkon letter L. Tipe kamar ini menyediakan satu tempat tidur *king size bed* dan dilengkapi dengan balkon yang sangat luas dimana tamu dapat meminta untuk melakukan perjamuan makan malam di balkon serta dilengkapi dengan ruang tamu yang terpisah dan dilengkapi dengan dapur kecil pula. Selain itu, tipe kamar ini juga dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap seperti *sofa lounge*, internet nirkabel berkecepatan tinggi gratis, dan TV layar datar dengan saluran satelit serta fasilitas tambahan seperti kamar mandi dengan *shower* dan *bathtub*, fasilitas membuat kopi dan teh, mini bar dan layanan kamar 24 jam.

## B.Fasilitas Umum

Radisson Blu Bali Uluwatu memiliki beberapa fasilitas umum yang dapat digunakan oleh tamu untuk menunjang pengalaman menginap tamu selama berada di Radisson Blu Bali Uluwatu, beberapa fasilitas juga dibuka untuk umum dengan biaya tertentu. Beberapa fasilitas umum yang dimiliki Radisson Blu Bali Uluwatu adalah sebagai berikut:

### 1. *Artichoke Restaurant*



Gambar 4.7 *Artichoke Restaurant*

*Artichoke Restaurant* adalah restoran dengan suasana *brasserie* kasual yang menyediakan hidangan sederhana yang lezat dan merupakan tempat yang ideal untuk tamu yang ingin menikmati makan siang bisnis yang informal atau ingin menikmati makanan sebelum menuju ke pantai. Tamu dapat memilih makanan prasmanan maupun hidangan *a la carte* Indonesia dan hidangan internasional. Setiap pagi, tamu dapat menikmati *breakfast* berupa hidangan favorit internasional dan kontinental. *Artichoke Restaurant* beroperasi setiap hari mulai pukul 06.00 pagi hingga pukul 23.00 malam.

## 2. Filini Restaurant



Gambar 4.8 Filini Restaurant

Filini Restaurant adalah restoran yang menyajikan masakan Italia otentik yang disiapkan di dapur terbuka dan memiliki konsep dan desain yang elegan. Tamu dapat menikmati berbagai macam masakan Italia otentik yang disediakan di Filini Restaurant setiap hari mulai pukul 05.00 sore hingga pukul 23.00 malam. Selain itu, tamu juga dapat menikmati *wine* dan makan malam yang tak terlupakan dalam cahaya *ambient* dari air mancur api yang menakjubkan di teras taman Radisson Blu Bali Uluwatu yang indah selagi menyantap beberapa makanan spesial dari Filini Restaurant seperti linguini keping cangkang lunak dan tagliata.

## 3. Choka Bar



Gambar 4.9 Choka Bar

Choka Bar adalah *poolside bar* yang berada tepat di depan area kolam renang Radisson Blu Bali Uluwatu. Choka sendiri berarti “luar biasa” dalam istilah peselancar dan sesuai dengan namanya, di bar ini para bartender ramah siap memadukan perpaduan ideal antara rum, kelapa, dan buah tropis untuk minuman tepi kolam yang menyegarkan. Bar ini sering dikunjungi oleh

tamu hotel dan penduduk lokal dan merupakan salah satu tujuan populer untuk *hangout* santai. Tamu dapat menikmati pizza, sandwich, burger Choka, atau *piña colada* kelapa sambil menikmati aktivitas dan suasana yang menyenangkan di sekitar bar. Bar ini buka setiap hari mulai pukul 11.00 pagi hingga pukul 23.00 malam.

#### 4. Lookout Bar



Gambar 4.10 Lookout Bar

Lookout Bar adalah *casual bar* yang memiliki desain yang *stylish* dan elegan yang terletak tak jauh dari lobby hotel. Tamu dapat memesan minuman dari menu cocktail yang beragam sambil menikmati pemandangan laut yang menakjubkan dari bar ini. Selain itu, tamu juga dapat menikmati berbagai makanan pendamping seperti tapas bar yang terinspirasi dari makanan Asia yang dirancang untuk melengkapi setiap cocktail, dan margarita. Bar ini beroperasi setiap hari mulai pukul 12.00 pagi hingga pukul 21.00 subuh.

## 5. *Swimming Pool*



Gambar 4.11 *Swimming Pool*

Radisson Blu Bali Uluwatu menyediakan fasilitas kolam renang yang sangat besar di tengah hotel untuk para tamu. Kolam renang yang memiliki kedalaman 1.25 meter ini dapat dinikmati dan digunakan setiap tamu mulai pukul 07.00 pagi hingga pukul 19.00 malam. Tamu dari luar yang tidak menginap di Radisson Blu Bali Uluwatu juga dapat menikmati fasilitas kolam renang yang menakjubkan ini dengan membeli tiket *Day Pass*.

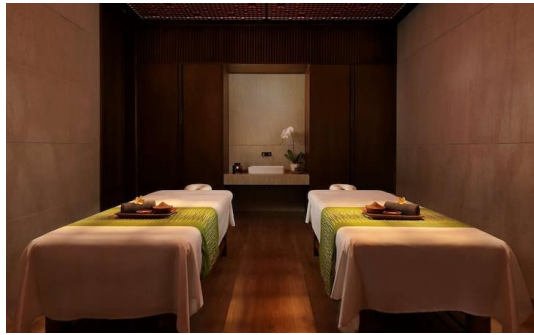
## 6. *Esc Gym*



Gambar 4.12 *Esc Gym*

*Esc gym* adalah fasilitas gym yang disediakan oleh Radisson Blu Bali Uluwatu, *gym* ini dapat digunakan oleh para tamu setiap hari 24 jam. *Gym* ini menyediakan berbagai fasilitas dan peralatan yang beragam dan *modern*. *Gym* ini juga dilengkapi dengan fasilitas loker, kamar mandi, dan ruang ganti.

## 7. *Esc Spa*



Gambar 4.13 *Esc Spa*



Gambar 4.14 *waiting room Esc Spa*

*Esc Spa* menyediakan berbagai macam layanan *massage* dan relaksasi untuk para tamu. Tamu dapat menikmati layanan *Head & Shoulder Massage*, *Neck Massage*, *Foot Massage*, hingga layanan *Manicure*, *Pedicure*, dan *Creambath*. Spa ini juga dilengkapi dengan fasilitas loker, kamar mandi, dan ruang ganti. Fasilitas spa ini dapat digunakan oleh para tamu setiap hari mulai pukul 09.00 pagi hingga pukul 21.00 malam.

## 8. *Eureka Kids Club*

*Eureka Kids Club* adalah fasilitas tempat bermain anak-anak yang disediakan oleh Radisson Blu Bali Uluwatu. *Kids club* ini beroperasi sesuai dengan permintaan dari tamu, *Kids club* juga menyediakan aktifitas untuk anak seperti rock painting, face painting, Tamu dapat menggunakan area *kids club* ini untuk bermain dengan anak-anak kecil mereka sambil menikmati pemandangan taman dan kolam renang Radisson Blu Bali Uluwatu yang indah. Adapun beberapa fasilitas lainnya seperti *Ballroom* dan *Mini Chapel*, dan Salon.

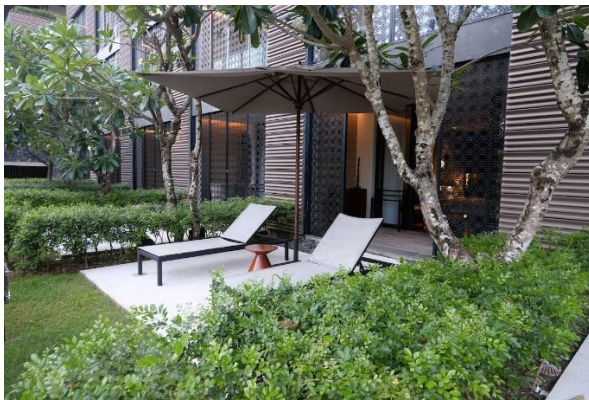
Adapun beberapa gambaran fasilitas Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu yang dapat penulis lampirkan :



Gambar 4.15 *Bathroom deluxe room*



Gambar 4.16 *Bathroom Suite*



Gambar 4.17 *Terrace deluxe room*



Gambar 4.18 *Ballroom*

### **C.Fasilitas Karyawan**

Radisson Blu Bali Uluwatu juga menyediakan beberapa fasilitas yang dapat digunakan oleh para karyawannya. Beberapa fasilitas tersebut adalah:

#### *1. Yes I CanTeen*

*Yes I CanTeen* adalah kantin karyawan yang disediakan Radisson Blu Bali Uluwatu untuk para karyawannya. Di kantin ini, karyawan dapat menikmati *morning coffee break, breakfast, lunch, afternoon tea break*, dan bahkan *dinner*.

## 2. Seragam dan *Laundry*

Radisson Blu Bali Uluwatu memberikan fasilitas seragam kepada karyawan sesuai dengan *outlet* dan departemen masing-masing. Selain itu, karyawan juga disediakan fasilitas *laundry* untuk seragam dimana karyawan dapat meninggalkan seragamnya pada wadah *laundry* seragam yang disediakan dan seragam tersebut akan sudah tersedia lagi bagi karyawan di ruang *laundry* satu hari setelahnya.

## 3. Toilet dan Loker

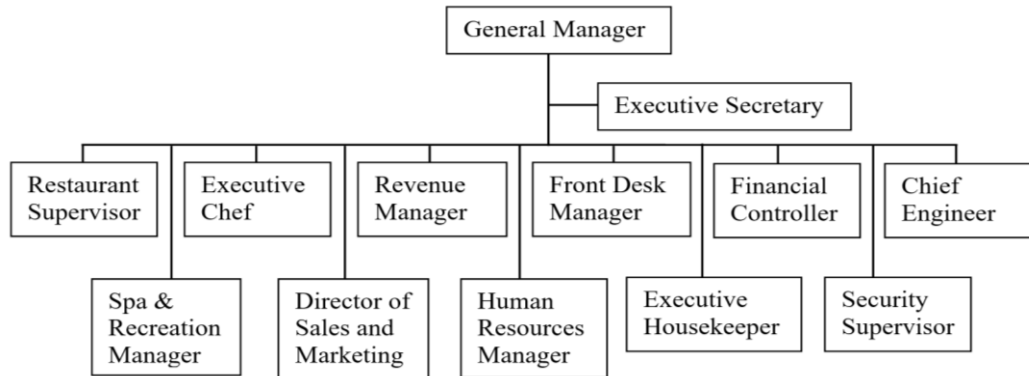
Karyawan Radisson Blu Bali Uluwatu juga diberikan fasilitas toilet dan loker. Setiap karyawan memiliki lokernya masing-masing dimana karyawan dapat menyimpan beberapa benda yang diperlukannya di loker tersebut. Toilet karyawan yang disediakan juga menyediakan beberapa bilik untuk mandi sehingga karyawan dapat mandi di hotel apabila diperlukan.

## 4. Area Parkir Karyawan

Radisson Blu Bali Uluwatu menyediakan fasilitas area parkir karyawan yang cukup luas dan dekat dengan area *loading dock* dan pintu masuk karyawan. Karyawan dapat menggunakan area parkir ini untuk memarkirkan kendaraan mereka.

#### 4.1.5 Struktur Organisasi Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu

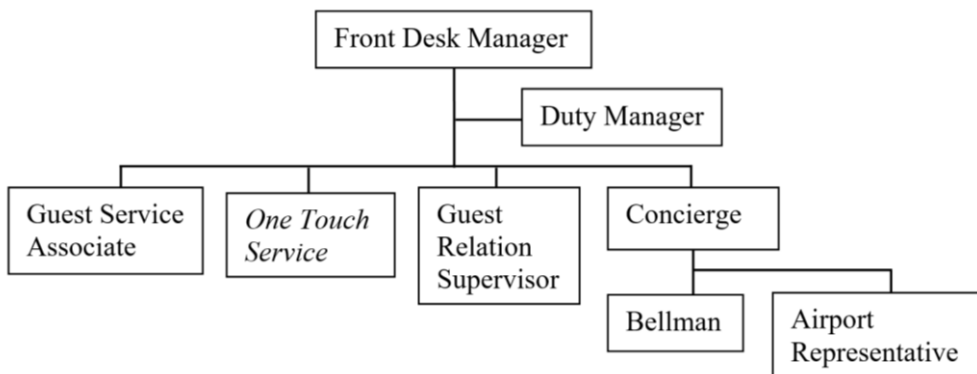
A. Struktur organisasi Radisson Blu Bali Uluwatu tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 4.19 Struktur Organisasi Radisson Blu Bali Uluwatu

#### B. Struktur Organisasi Departemen

Berikut adalah struktur organisasi di *Front Office Department* dan *Reservation Department* :



Gambar 4.20 truktur Organisasi *Front Office Department*

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Karakteristik Responden

#### 1) Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>NO</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
<b>1</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>14</b>	<b>45,2%</b>
<b>2</b>	<b>Perempuan</b>	<b>17</b>	<b>54,8%</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Tabel 4.1 Jenis kelamin responden Sumber : Data Olahan, 2024

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan, Peneliti menggunakan sampel sebanyak 30 responden yang terdiri dari 2 jenis kelamin yaitu laki-laki yang berjumlah 14 orang dengan 45,2% dan perempuan berjumlah 17 orang dengan presentase 54,8%.

#### 2) Responden Berdasarkan Usia

<b>No</b>	<b>Usia</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
<b>1</b>	20-25 Tahun	13	43,3%
<b>2</b>	26-30 Tahun	10	33,3%
<b>3</b>	31-40 Tahun	6	20%
<b>4</b>	41-50 Tahun	2	6,7%
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Tabel 4.2 Usia responden Sumber : Data Olahan, 2024

Berdasarkan tabel diatas, Usia 20-25 Tahun berjumlah 13 orang dengan presentase 43,3%, Usia 26-30 Tahun berjumlah 10 orang dengan presentase 33,3%, 31-40 Tahun berjumlah 6 orang dengan presentase 20%, dan Usia 41-50 Tahun berjumlah 2 orang dengan presentase 6,7%.

#### 4.2.2 Tanggapan Responden

##### 1) Tanggapan Responden Variabel X

No	Pernyataan	Bobot					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Bangunan dan interior yang ada di Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu bagus dan menarik. (Item X1)	22	8	-	-	-	30
		73,3%	26,7%	-	-	-	100%
2	Karyawan di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu berpenampilan bersih,wangi,rapih dan menarik. (Item X2)	17	13	-	-	-	30
		56,7%	43,3%	-	-	-	100%
3	Pelayanan yang diberikan karyawan front office akurat dan berkenan dihati pelanggan. (Item X3)	16	11	3	-	-	30
		53,3%	36,7%	10%	-	-	100%
4	Karyawan hotel tanggap terhadap keluhan tamu. (Item X4)	14	15	1	-	-	30
		46,7%	50%	3,3%	-	-	100%
5	Ketersediaan karyawan dalam membantu pelanggan. (Item X5)	10	18	1	-	1	30
		33,3%	60%	3,3	-	3,3	100%

6	Karyawan hotel ramah dalam melayani tamu. (Item X6)	15	14	1	-	-	30
		50%	46,7%	3,3	-	-	100%
7	Karyawan hotel dapat memberikan rasa aman dan percaya kepada tamu untuk menangani masalah yang dihadapi. (Item X7)	14	15	1	-	-	30
		46,7%	50%	3,3	-	-	100%
8	Karyawan hotel mampu memberikan informasi tentang sarana dan prasarana yang ada dengan baik. (Item X8)	16	12	2	-	-	30
		53,3%	40%	6,7%	-	-	100%

Tabel 4.3 Tanggapan responden X Sumber : Data Olahan, 2024

- Berdasarkan tabel di atas, pernyataan pertama memperoleh jawaban : sangat setuju berjumlah 22 orang dengan 73,3% dan jawaban setuju berjumlah 8 orang dengan 26,7%.
- Pernyataan kedua memperoleh jawaban :  
Sangat setuju berjumlah 17 orang dengan 56,7% dan jawaban setuju berjumlah 13 orang dengan 43,3%.
- Pernyataan ketiga memperoleh jawaban :  
Sangat setuju berjumlah 16 orang dengan 53,3% , setuju 11 orang dengan 36,7% dan jawaban netral berjumlah 3 orang dengan 10%.

4. Pernyataan keempat memperoleh jawaban :

Sangat setuju berjumlah 14 orang dengan 46,7%, setuju berjumlah 15 orang dengan 50%, dan jawaban netral berjumlah 1 orang dengan 3,3%.

5. Pernyataan kelima memperoleh jawaban :

Sangat setuju berjumlah 10 orang dengan 33,3%, setuju berjumlah 18 orang dengan 60%, netral berjumlah 1 orang dengan 3,3%, dan sangat tidak setuju berjumlah 1 orang dengan 3,3%.

6. Pernyataan keenam memperoleh jawaban :

Sangat setuju berjumlah 15 orang dengan 50%, setuju berjumlah 14 dengan 46,7%, dan netral berjumlah 1 orang dengan 3,3%.

7. Pernyataan ketujuh memperoleh jawaban :

Sangat setuju berjumlah 14 orang dengan 46,7%, setuju berjumlah 15 orang dengan 50% dan netral berjumlah 1 orang dengan 3,3%

8. Pernyataan kedelapan memperoleh jawaban :

Sangat setuju berjumlah 16 orang dengan 53,3%, setuju berjumlah 12 orang dengan 40%, dan netral berjumlah 2 orang dengan 6,7%.

2) Tanggapan Responden Variabel Y

No	Pernyataan	Bobot					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Tamu merasa nyaman selama menginap di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu. (Item Y1)	13	15	2	-	-	30
		43,3%	50%	6,7%	-	-	100%
2	Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu bersih dan nyaman. (Item Y2)	10	19	1	-	-	30
		33,3%	63,3%	3,3%	-	-	100%
3	Pelayanan yang di berikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. (Item Y3)	17	12	1	-	-	30
		56,7%	40%	3,3%	-	-	100%
4	Merasa puas dengan jasa pelayanan yang diberikan hotel Radisson Blu Bali Uluwatu. (Item Y4)	20	8	1	-	-	30
		69%	27,6%	3,4%	-	-	100%
5	Karyawan hotel memahami keinginan tamu dengan baik. (Item Y5)	15	15	-	-	-	30
		50%	50%	-	-	-	100%
6	Keinginan untuk Kembali menginap di Radisson Blu Bali Uluwatu. (Item Y6)	11	17	11	-	-	30
		36,7%	56,7%	6,7%	-	-	100%

7	Harga yang ditawarkan sesuai	14	15	1	-	-	30
	dengan kualitas pelayanan yang diberikan. (Item Y7)	46,7%	50%	3,3	-	-	100%
8	Adanya keinginan untuk	15	13	2	-	-	30
	menceritakan produk jasa merekomendasikannya kepada orang lain. (Item Y8)	50%	43,3%	6,7%	-	-	100%

Tabel 4.4 Tanggapan responden Y Sumber : Data Olahan, 2024

- Berdasarkan tabel di atas, pernyataan pertama memperoleh jawaban : sangat setuju berjumlah 13 orang dengan 43,3% dan jawaban setuju berjumlah 15 orang dengan 50%, dan netral berjumlah 2 dengan 6,7%.
- Pernyataan kedua memperoleh jawaban :  
Sangat setuju berjumlah 10 orang dengan 33,3% dan jawaban setuju berjumlah 19 orang dengan 63,3%, dan netral berjumlah 1 orang dengan 3,3%.
- Pernyataan ketiga memperoleh jawaban :  
Sangat setuju berjumlah 17 orang dengan 56,7% , setuju 12 orang dengan 40% dan jawaban netral berjumlah 1 orang dengan 3,3%.
- Pernyataan keempat memperoleh jawaban :  
Sangat setuju berjumlah 20 orang dengan 69%, setuju berjumlah 8 orang dengan 27,6%, dan jawaban netral berjumlah 1 orang dengan 3,3%.

5. Pernyataan kelima memperoleh jawaban :

Sangat setuju berjumlah 15 orang dengan 50%, setuju berjumlah 15 orang dengan 50%.

6. Pernyataan keenam memperoleh jawaban :

Sangat setuju berjumlah 11 orang dengan 36,7%, setuju berjumlah 17 dengan 56,7%, dan netral berjumlah 11 orang dengan 6,7%.

7. Pernyataan ketujuh memperoleh jawaban :

Sangat setuju berjumlah 14 orang dengan 46,7%, setuju berjumlah 15 orang dengan 50% dan netral berjumlah 1 orang dengan 3,3%

8. Pernyataan kedelapan memperoleh jawaban :

Sangat setuju berjumlah 15 orang dengan 50%, setuju berjumlah 13 orang dengan 43,3%, dan netral berjumlah 2 orang dengan 6,7%.

### 4.2.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas

#### 1) Uji Validitas.

##### A. Hasil Uji Validitas data X

		Correlations									
		X1.01	X1.02	X1.03	X1.04	X1.05	X1.06	X1.07	X1.08	TOTAL	
X1.01	Pearson Correlation	1	.385*	.279	.333	.437*	.233	.198	-.033	.535**	
	Sig. (2-tailed)		.035	.136	.072	.016	.216	.295	.865	.002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1.02	Pearson Correlation	.385*	1	.366*	.317	.104	.367*	.197	.116	.545**	
	Sig. (2-tailed)	.035		.047	.088	.584	.046	.298	.541	.002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1.03	Pearson Correlation	.279	.366*	1	.480**	.222	.350	.301	.237	.670**	
	Sig. (2-tailed)	.136	.047		.007	.238	.058	.106	.207	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1.04	Pearson Correlation	.333	.317	.480**	1	.444*	.205	.146	.283	.653**	
	Sig. (2-tailed)	.072	.088	.007		.014	.276	.442	.130	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1.05	Pearson Correlation	.437*	.104	.222	.444*	1	.332	.444*	.140	.645**	
	Sig. (2-tailed)	.016	.584	.238	.014		.073	.014	.461	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1.06	Pearson Correlation	.233	.367*	.350	.205	.332	1	.418*	.525**	.696**	
	Sig. (2-tailed)	.216	.046	.058	.276	.073		.022	.003	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1.07	Pearson Correlation	.198	.197	.301	.146	.444*	.418*	1	.380*	.632**	
	Sig. (2-tailed)	.295	.298	.106	.442	.014	.022		.039	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1.08	Pearson Correlation	-.033	.116	.237	.283	.140	.525**	.380*	1	.556**	
	Sig. (2-tailed)	.865	.541	.207	.130	.461	.003	.039		.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
TOTAL	Pearson Correlation	.535**	.545**	.670**	.653**	.645**	.696**	.632**	.556**	1	
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.001		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

Sumber : Hasil Program SPSS

Lampiran 1 : Uji Validitas X

Berdasarkan tabel berikut, diketahui bahwa semua item dalam kuesioner penelitian ini adalah valid dengan nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  0,361. Hal ini membuktikan bahwa nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  dibawah ini :

Variabel	Item	R hitung	Signifikan	Keterangan
<b>Kualitas Pelayanan</b>	X1	0,535	0,361	Valid
	X2	0,545	0,361	Valid
	X3	0,670	0,361	Valid
	X4	0,653	0,361	Valid

	X5	0,645	0,361	Valid
	X6	0,696	0,361	Valid
	X7	0,632	0,361	Valid
	X8	0,556	0,361	Valid

Tabel 4.5 Uji Validitas X

Sumber : Data Olahan, 2024

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa semua item yang digunakan dalam kuesioner ini adalah valid, dapat dilihat dari  $R_{hitung} > R_{tabel}$ .

## B. Hasil Uji Validitas Data Y

		Correlations								
		Y1.01	Y1.02	Y1.03	Y1.04	Y1.05	Y1.06	Y1.07	Y1.08	TOTAL_Y
Y1.01	Pearson Correlation	1	.137	.441*	.438*	.419*	.254	.259	.290	.601**
	Sig. (2-tailed)		.471	.015	.015	.021	.176	.167	.121	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.02	Pearson Correlation	.137	1	.331	.448*	.417*	.212	.336	.369*	.585**
	Sig. (2-tailed)	.471		.074	.013	.022	.261	.069	.045	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.03	Pearson Correlation	.441*	.331	1	.535**	.299	.455*	.535**	.433*	.742**
	Sig. (2-tailed)	.015	.074		.002	.109	.012	.002	.017	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.04	Pearson Correlation	.438*	.448*	.535**	1	.583**	.370*	.630**	.411*	.803**
	Sig. (2-tailed)	.015	.013	.002		<.001	.044	<.001	.024	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.05	Pearson Correlation	.419*	.417*	.299	.583**	1	.563**	.389*	.288	.711**
	Sig. (2-tailed)	.021	.022	.109	<.001		.001	.034	.123	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.06	Pearson Correlation	.254	.212	.455*	.370*	.563**	1	.452*	.194	.638**
	Sig. (2-tailed)	.176	.261	.012	.044	.001		.012	.304	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.07	Pearson Correlation	.259	.336	.535**	.630**	.389*	.452*	1	.469**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.167	.069	.002	<.001	.034	.012		.009	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.08	Pearson Correlation	.290	.369*	.433*	.411*	.288	.194	.469**	1	.643**
	Sig. (2-tailed)	.121	.045	.017	.024	.123	.304	.009		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.601**	.585**	.742**	.803**	.711**	.638**	.744**	.643**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Sumber : Hasil Program SPSS

Lampiran 2 : Uji Validitas Y

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa semua item yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah valid dengan nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  0,361.

Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  pada uraian dibawah ini :

Variabel	Item	R hitung	Signifikan	Keterangan
Kepuasan Tamu	Y1	0,601	0,361	Valid
	Y2	0,585	0,361	Valid
	Y3	0,742	0,361	Valid
	Y4	0,803	0,361	Valid
	Y5	0,711	0,361	Valid
	Y6	0,638	0,361	Valid
	Y7	0,744	0,361	Valid
	Y8	0,643	0,361	Valid

Tabel 4.6 Uji Validitas Y

Sumber : Data Olahan, 2024

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa semua item digunakan dalam kuesioner ini adalah valid, dapat dilihat dari Rhitung > Rtabel.

## 2) Uji Reliabilitas

### A. Hasil Uji Reliabilitas Data X

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

Sumber : Hasil Program SPSS

Lampiran 3 : Case Processing Summary X

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	8

Sumber : Hasil Program SPSS

Lampiran 4 : Reliability Statistics X

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien Cronbach's Alpha > R tabel ( $0,766 > 0,361$ ) sehingga semua item dalam kuesioner dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai pengukuran dalam pengumpulan data.

## B. Hasil Uji Reliabilitas Data Y

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

Sumber : Hasil Program SPSS

Lampiran 5 : Case Processing Summary Y

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	8

Sumber : Hasil Program SPSS

Lampiran 6 : Reliability Statistics Y

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien Cronbach's Alpha > R tabel ( $0,834 > 0,361$ ) sehingga semua item dalam kuesioner dapat dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai pengukuran dalam pengumpulan data.

### 4.2.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil dari analisis regresi linear sederhana sebagai berikut :

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan <sup>b</sup>	.	Enter

Sumber : Hasil Program SPSS

Lampiran 7 : Variabel Entered

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui variabel yang dimasukkan serta metode yang digunakan, dalam hal ini variabel yang dimasukkan adalah Kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan Kepuasan tamu sebagai variabel dependen dan metode yang digunakan adalah metode Enter.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.797 <sup>a</sup>	.635	.622	1.922

Sumber : Hasil Program SPSS

Lampiran 8 : Model Summary

Berdasarkan tabel diatas, menjelaskan nilai koefisien korelasi (R) yaitu sebesar 0,797 dan dijelaskan besarnya presentase varibel independen terhadap variabel dependen yang disebut koefisien determinasi (R Square). Dari Output tersebut (R Square) 0,635 mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan tamu) adalah sebesar 63,5%.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.604	4.438		1.037	.308
	Kualitas Pelayanan	.864	.124	.797	6.984	<.001

Sumber : Hasil Program SPSS

Lampiran 9 : Coefficients

Berdasarkan tabel diatas, dijelaskan model persamaan regresi sederhana dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 4,604 + 0,864X$$

Berdasarkan persamaan model regresi sederhana diketahui bahwa :

1. Nilai constant (a) sebesar 4,604 artinya bahwa nilai konsisten variabel kepuasan tamu adalah 4,604.
2. Koefisien regresi X sebesar 0,864 artinya bahwa setiap kenaikan 1% nilai kualitas pelayanan maka nilai kepuasan tamu akan naik 0,864.

Koefisienn regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabe X terhadap variabel Y adalah Positif.

#### 4.2.5 Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel dependen (kepuasan tamu). Kriteria uji koefisien regresi dan variabel kualitas pelayanan front office terhadap kepuasan tamu adalah :

8. Ha = Kualitas pelayanan front office berpengaruh terhadap kepuasan tamu di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu.
9. H0 = Kualitas pelayanan front office tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu.

Dasar pengambilan keputusan yaitu dengan membandingkan nilai Thitung dengan Ttabel sebagai berikut :

10. Jika nilai Thitung > Ttabel maka H0 ditolak, artinya koefisien regresi signifikan
11. Jika nilai Thitung < Ttabel maka Ha ditolak, artinya koefisien regresi tidak signifikan.

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Ttabel} &: = (a/2 ; n-k-1) \\
 &= (0,05/2 ; 30-1-1) \\
 &=(0,025 ; 28) \\
 &=2,048
 \end{aligned}$$

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	4.604	4.438		1.037	.308
	Kualitas Pelayanan	.864	.124	.797	6.984	<.001

Sumber : Hasil Data SPSS

Lampiran 10 : Uji T

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai signifikansi atau Sig  $0,001 < 0,05$  maka variabel independen (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan tamu).

Berdasarkan tabel diatas, dalam uji regresi sederhana dan nilai Ttabel diatas dapat diketahui :

Nilai Thitung  $6,984 > T$ tabel  $2,048$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan tamu (Y).

#### 4.2.6 Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	180.109	1	180.109	48.776	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	103.391	28	3.693		
	Total	283.500	29			

Sumber : Hasil Data SPSS

Lampiran 11 : Anova Uji F

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai f hitung =  $48,776$  dengan tingkat signifikan  $< 0,001 < 0,05$  maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kepuasan tamu dengan kesimpulan bahwa ada pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan tamu (Y).

#### 4.2.7 Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.797 <sup>a</sup>	.635	.622	1.922

Sumber : Hasil Data SPSS

Lampiran 12 : Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat nilai Adjusted R square (Koefisien determinasi) sebesar 0,622 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 62,2% sedangkan sisanya sebesar 37,8% dijelaskan oleh variabel lain selain variable independent dalam penelitian.

#### A. Uji Koefisien Korelasi

Jenis uji korelasi yang dipakai oleh penulis dalam penelitian ini adalah korelasi *pearson product moment*. Dasar Pengambilan keputusan yang digunakan oleh penulis dalam pengujian ini adalah jika nilai signifikansi < 0,05 maka variabel yang ada dalam penelitian ini dapat dinyatakan berkorelasi. Dapat dilihat dari tabel berikut :

		Kualitas pelayanan	Kepuasan Tamu
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.778**
	Sig. (2-tailed)		<,001
	N	30	30
Kepuasan Tamu	Pearson Correlation	.797**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	
	N	30	30

Sumber : Hasil Program Data SPSS

Lampiran 13 : Korelasi

Dapat dilibat bahwa dua variabel yang ada dalam penelitian ini, sama-sama memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001. Hal ini menandakan bahwa du variabel yang diteiti suling berkorelasi, dengan keeratan hubungan yang kuat sebesar 0,797. Selain itu, dapat diketahui bahwa arah hubungan untara kedua variabel adalah hubungan positif.

#### 4.2.8 Pembahasan

Berdasarkan penelitian ini memiliki dua variabel yang pertama yaitu variabel X (Kualitas pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Tamu), Variabel X adalah variabel independent dan variabel Y adalah variabel dependen.

Hasil Uji data dari penelitian ini penulis dapatkan menggunakan program data SPSS dengan versi 29.0, mengenai dengan nilai signifikan dari data X dan Y dinyatakan valid dengan signifikan  $< 0,05$ , berdasarkan dengan faktor reliabilitas dinyatakan reliabel dengan hasil Rhitung yang di dapatkan kedua variabel melebihi  $> R_{tabel}$ .

Adapun dalam Uji analisis regresi linear sederhana yang diperuntukan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apabila mengalami kenaikan atau penurunan dan didalamnya terdapat uji t dan uji f, uji t yang digunakan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terkaitnya, pada penelitian ini uji T dinyatakan valid dengan hasil  $T_{hitung} > T_{tabel}$  dan mengenai uji F untuk melihat pengaruh semua variabel bebas secara bersama-sama, pada penelitian ini uji f dikatakan valid dapat dilihat dari  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .

Adapun mengenai uji koefisien determinasi dapat dilihat nilai Adjusted R square (Koefisien determinasi) sebesar 0,622 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 62,2%.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Melalui penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa hasil yang diuji oleh penulis menyatakan adanya pengaruh antara dua variabel yaitu variabel X (Kualitas pelayanan) dan untuk variabel Y (Kepuasan tamu) dan dari hasil SPSS memberikan hasil bahwa X (kualitas pelayanan) memiliki pengaruh sebesar 62,2% terhadap Y (kepuasan Tamu) jadi dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dan variabel terkait memiliki pengaruh dan juga keterkaitan yang signifikan

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian ini, penulis mengemukakan beberapa saran berikut :

1. Terhadap Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu, agar dapat tetap meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang ada.
2. Bagi para karyawan yang berada di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu agar dapat lebih memahami dan memenuhi keinginan tamu dan juga menyediakan layanan keluhan tamu agar dapat di evaluasi dikemudian hari.

## DAFTAR PUSTAKA

Coulthard, L. J. M. (2004). A review and critique of research using SERVQUAL. *International Journal of Market Research*, 46(4), 479-497.

Dharmawansyah, I. (2013). Pengaruh experiential marketing dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada Rumah Makan Pring Asri Bumiayu). *Management Analysis Journal*, 2(2).

Fahriani, N. S., & Febriyanti, I. R. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(3), 1-11

Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.

Noeraini, I. A., & Sugiyono, S. (2016). Pengaruh tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(5).

Prasetio, A. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(1).

Ramadhanti, I. (2010). *PERANAN KUALITAS JASA FRONT OFFICE DEPARTMENT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI LARAS ASRI RESORT AND SPA SALATIGA* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).

Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.

Sanjaya, I. W. K., Astina, M. A., Muliadisa, I. K., Asmawih, A., & Purnamasari, M. (2023). ANALISIS VARIABEL TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY PADA DEPARTEMEN FRONT OFFICE GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN Di HARRIS HOTEL DENPASAR. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 213-220.

Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), 104-114.

Wardani, D. K. (2020). *Pengujian Hipotesis (deskriptif, komparatif dan asosiatif)*. Lppm Universitas Kh. A. Wahab Hasbullah.

Woodside, A. G., Frey, L. L., & Daly, R. T. (1989). Linking service quality, customer satisfaction, and behavior. *Marketing Health Services*, 9(4), 5.

## LAMPIRAN

No Responden	KUALITAS PELAYANAN								Total X1	KEPUASAN PELANGGAN								Total Y1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	4	5	5	39
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	3	5	5	5	5	4	37	4	4	5	5	5	5	5	5	38
6	5	5	5	5	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	3	31
7	5	4	4	4	5	4	4	4	34	5	4	4	5	4	4	4	4	34
8	5	5	5	4	4	4	4	3	34	4	3	4	4	4	4	4	4	31
9	5	5	5	5	5	5	4	4	38	5	4	5	5	5	5	5	5	39
10	5	4	4	4	5	5	4	4	35	4	4	5	5	4	4	5	4	35
11	5	4	4	4	4	4	5	5	35	4	4	5	4	4	5	5	4	35
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	4	5	5	38
13	4	4	3	4	3	3	3	3	27	3	4	3	3	4	3	3	3	26
14	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	5	33
15	5	5	5	5	4	5	4	5	38	5	5	5	5	5	5	5	4	39
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	5	5	4	4	5	5	5	37	4	4	4	4	5	5	4	5	35
18	5	5	5	4	4	4	4	5	36	5	4	5	5	5	4	4	4	36
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	4	5	5	4	4	36
20	4	4	5	5	4	4	4	4	35	4	4	4	5	5	5	4	4	35
21	5	5	5	5	4	4	4	4	37	4	5	5	5	4	4	4	5	36
22	5	4	3	4	4	4	4	4	33	5	4	4	4	4	3	4	5	33
23	5	4	5	4	4	5	5	4	36	4	5	5	5	5	4	4	5	37
24	4	5	4	4	2	5	4	5	33	5	5	5	5	5	5	4	4	38
25	5	5	4	4	4	5	4	5	36	4	4	5	5	4	4	5	5	36
26	5	4	5	5	4	4	4	5	36	5	4	5	5	5	4	5	5	38
27	5	4	5	5	4	5	4	5	37	5	4	4	5	5	4	4	4	35
28	4	4	4	5	5	4	5	5	36	4	5	5	4	4	4	4	5	35
29	5	5	4	4	4	4	4	4	35	4	5	4	5	5	5	5	5	38
30	4	4	4	3	4	4	5	5	34	3	5	4	5	5	4	5	4	35

Lampiran 14 : Hasil Kuesioner Data X dan Y

Lampiran 15 : Pertanyaan Kuesioner berdasarkan indikator penelitian data variabel X

Keterangan	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
1. Bangunan dan interior yang ada di Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu bagus dan menarik					
2. Karyawan di hotel Radisson Blu Bali Uluwatu berpenampilan bersih, wangi, rapih dan menarik					
3. Pelayanan yang diberikan karyawan front office akurat dan berkenan dihati pelanggan					
4. Karyawan hotel tanggap terhadap keluhan tamu					
5. Ketersediaan karyawan dalam membantu pelanggan					
6. Karyawan hotel ramah dalam melayani tamu					
7. Karyawan hotel dapat memberikan rasa aman dan percaya kepada tamu untuk menangani masalah yang dihadapi					
8. Karyawan hotel mampu memberikan informasi tentang sarana dan prasarana yang ada dengan baik					

Lampiran 16 : Pertanyaan Kuesioner berdasarkan indikator penelitian data variabel Y

Keterangan	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
1. Tamu merasa nyaman selama menginap di Radisson Blu Bali Uluwatu					
2. Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu bersih dan nyaman					
3. Pelayanan yang di berikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan					
4. Merasa puas dengan jasa pelayanan yang diberikan hotel Radisson Blu Bali Uluwatu					
5. Karyawan hotel memahami keinginan tamu dengan baik					
6. Keinginan untuk kembali menginap di Radisson Blu Bali Uluwatu					
7. Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan					
8. Adanya keinginan untuk menceritakan produk jasa dan merekomendasikannya kepada orang lain					

df	One-Tailed Test						
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
	Two-Tailed Test						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,002
1	1,000000	3,077684	6,313752	12,706205	31,820516	63,656741	318,308839
2	0,816497	1,885618	2,919986	4,302653	6,964557	9,924843	22,327125
3	0,764892	1,637744	2,353363	3,182446	4,540703	5,840909	10,214532
4	0,740697	1,533206	2,131847	2,776445	3,746947	4,604095	7,173182
5	0,726687	1,475884	2,015048	2,570582	3,364930	4,032143	5,893430
6	0,717558	1,439756	1,943180	2,446912	3,142668	3,707428	5,207626
7	0,711142	1,414924	1,894579	2,364624	2,997952	3,499483	4,785290
8	0,706387	1,396815	1,859548	2,306004	2,896459	3,355387	4,500791
9	0,702722	1,383029	1,833113	2,262157	2,821438	3,249836	4,296806
10	0,699812	1,372184	1,812461	2,228139	2,763769	3,169273	4,143700
11	0,697445	1,363430	1,795885	2,200985	2,718079	3,105807	4,024701
12	0,695483	1,356217	1,782288	2,178813	2,680998	3,054540	3,929633
13	0,693829	1,350171	1,770933	2,160369	2,650309	3,012276	3,851982
14	0,692417	1,345030	1,761310	2,144787	2,624494	2,976843	3,787390
15	0,691197	1,340606	1,753050	2,131450	2,602480	2,946713	3,732834
16	0,690132	1,336757	1,745884	2,119905	2,583487	2,920782	3,686155
17	0,689195	1,333379	1,739607	2,109816	2,566934	2,898231	3,645767
18	0,688364	1,330391	1,734064	2,100922	2,552380	2,878440	3,610485
19	0,687621	1,327728	1,729133	2,093024	2,539483	2,860935	3,579400
20	0,686954	1,325341	1,724718	2,085963	2,527977	2,845340	3,551808
21	0,686352	1,323188	1,720743	2,079614	2,517648	2,831360	3,527154
22	0,685805	1,321237	1,717144	2,073873	2,508325	2,818756	3,504992
23	0,685306	1,319460	1,713872	2,068658	2,499867	2,807336	3,484964
24	0,684850	1,317836	1,710882	2,063899	2,492159	2,796940	3,466777
25	0,684430	1,316345	1,708141	2,059539	2,485107	2,787436	3,450189
26	0,684043	1,314972	1,705618	2,055529	2,478630	2,778715	3,434997
27	0,683685	1,313703	1,703288	2,051831	2,472660	2,770683	3,421034
28	0,683353	1,312527	1,701131	2,048407	2,467140	2,763262	3,408155
29	0,683044	1,311434	1,699127	2,045230	2,462021	2,756386	3,396240
30	0,682756	1,310415	1,697261	2,042272	2,457262	2,749996	3,385185

Lampiran 17 : Tabel distribusi nilai T

Lampiran R tabel

Interval Kepercayaan			Interval Kepercayaan			Interval Kepercayaan		
n	95%	99%	n	95%	99%	n	95%	99%
3	0,997	0,999	26	0,388	0,496	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	27	0,381	0,487	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	28	0,374	0,478	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	29	0,367	0,470	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	30	0,361	0,463	75	0,227	0,296
8	0,707	0,874	31	0,355	0,456	80	0,220	0,286

Lampiran 18 : Tabel nilai R