

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

KEPUASAN TAMU

(STUDY KASUS HOUSEKEEPING DEPARTEMEN DI HOTEL MIDTOWN

XPRESS YOGYAKARTA)



Oleh :

BAYU SUMHARGO

NIM315200286

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN TAMU
(STUDY KASUS HOUSEKEEPING DEPARTEMEN DI HOTEL MIDTOWN
XPRESS YOGYAKARTA)**

SKRIPSI



Untuk Menuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Sains Terapan D IV

DISUSUN OLEH :

BAYU SUMHARGO

315200286

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN TAMU
(STUDY KASUS HOUSEKEEPING DEPARTEMEN DI HOTEL MIDTOWN
XPRESS YOGYAKARTA)**



Oleh :

BAYU SUMHARGO

315200286

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dra. Sri Larasati, MM

Agus Wibowo SBS, S.Sos, S.ST, MM

NIDN : 0511095401

NIDN : 0502076701

Mengetahui

Ketua Jurusan Perhotelan

Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., MM

NIDN: 0505026202

BERITA ACARA UJIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

KEPUASAN TAMU

(STUDY KASUS HOUSEKEEPING DEPARTEMEN DI HOTEL MIDTOWN

XPRESS YOGYAKARTA)

Disusun Oleh :

BAYU SUMHARGO

NIM: 315200286

Telah Dipertahankan di Depan Penguji

Dan Dinyatakan : LULUS

Pada Tanggal : 18 APRIL 2017

TIM PENGUJI

PENGUJI UTAMA : Ali Hasan, SE, MM :

NIDN : 0526125901

PEMBIMBING I :Dra. Sri Larasati, MM :

NIDN : 0511095401

PEMBIMBING II : Agus Wibowo SBS,S.Sos, S.ST, MM:

NIDN : 0502076701

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta

Drs.Santosa, MM

NIDN. 0519045901

HALAMAN MOTTO

“Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkan menggunakannya untuk memotong, ia akan memotongmu”

(H.R. Muslim)

“Jika kamu bersungguh-sungguh, kesungguhan itu untuk kebaikanmu sendiri” (Al-Ankabut : 06)

“Jadilah manusia yang bermanfaat bagi banyak manusia lain, Terus belajar, berusaha dan berdoa, Yakinlah mimpimu akan terwujud”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirabbilalamin. Atas Berkah dan Rahmat Allah SWT, sampai saat ini penulis masih diberi kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir dalam jenjang pendidikan perguruan tingginya. Waktu seakan berjalan begitu cepatnya sehingga tidaklah terasa hingga telah tiba diujung waktu untuk menyelesaikan program pendidikan program D4 di STP AMPTA Yogyakarta. Meskipun demikian mencari ilmu tidak dibatasi dengan waktu dan usia, pepatah mengatakan “carilah ilmu sampai negeri Cina” bawasanya kita sebagai manusia haruslah mau dan mampu untuk terus mencari ilmu dimanapun dan kapanpun kita berada dengan harapan dan tujuan yang baik supaya ilmu kita bisa bermanfaat umumnya untuk orang lain dan khususnya untuk diri kita. Untuk itu penulis persembahkan skripsi ini kepada :

1. Allah SWT, dimana atas Bimbingan, Rahmat serta Hidayah-Nya penulis bisa menyelesaikan pendidikanya dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW, beliau merupakan sosok teladan yang terbaik bagi seluruh umat muslim didunia, dimana telah mengajarkan kita tentang terus berjuang di jalan Allah, berusaha, berdoa dan tetap Istiqomah dalam berbuat kebaikan.

3. Ibunda Tercinta, Takarinawati Sumrahayu, sosok ibu yang sangat luar biasa, yang tak kenal lelah dalam menjaga, menyayangi serta terus mendoakan penulis disetiap ibadahnya.
4. Ayah Tercinta, Supami, sosok ayah yang tak kenal lelah berjuang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dalam terus mendukung anaknya dalam mencapai kesuksesan.
5. Sodara Tersayang, Sumadyaningrum, Sumhastomo yang selalu mendukung dikala penulis mengalami kesulitan dalam suatu hal hingga bisa bangkit kembali.
6. Teman teman seperjuangan , Ayu, Kevin, Caroline, Tyas, Lina dkk yang selalu mendukung dalam usaha dan doa dalam berjuang meraih sukses bersama.
7. Teman-teman seperjuangan voli dari Gabungan Voli Rantau Jogja, yang selalu mendukung dalam banyak kegiatan di banyak kesempatan dalam meraih kesuksesan dalam usaha.

Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang terus mendukung dan mendoakan yang terbaik untuk penulis.

Yogyakarta, April 2017

Bayu Sumhargo

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang teramat besar penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu (Study Kasus Housekeeping Departemen Di Hotel Midtown Yogyakarta)” yang disusun untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Sain Terapan pada Program Studi Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terima kasih secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Dra. Sri Larsati,MM selaku dosen pembimbing utama yang telah dengan sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Agus Wibowo SBS, S.Sos, S.ST, MMselaku dosen pembimbing yang telah dengan arif dan bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk – petunjuk pada penulisan ini.
3. Ali Hasan, SE, MMselaku penguji ujian pendadaran yang telah memberikan banyak masukan, saran dan koreksi untuk menyempurnakan laporan skripsi ini.

4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak Drs. Santoso, MM Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
6. Bapak Ariefselaku General Manager di Hotel Midtown Xpress Yogyakarta.
7. Ibu Muktiselaku HRD di Hotel Midtown Xpress Yogyakarta.
8. Bapak Affian selaku HK Supervisor di Hotel Midtown Xpress Yogyakarta.
9. Seluruh staff atau karyawan di Hotel Midtown Xpress Yogyakarta.
10. Semua dosen yang tidak bisa sebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala ilmu dan pengalaman yang telah disampaikan kepada penulis.

Semoga bantuan Bapak/Ibu dan para responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa. Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa penulis juga berharap untuk kritik dan saran dari semua pihak untuk perbaikan dalam penelitian berikutnya.

Yogyakarta, April 2017

Bayu Sumhargo

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA BERITA ACARA.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Gambaran Umum Hotel	
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Karakteristik Hotel.....	7
3. Jenis Hotel	7
a. Berdasarkan Lokasi	7
b. Berdasarkan Segi Jumlah Kamar Hotel.....	9
B. Gambaran Umum Housekeeping Departemen	
1. Pengertian Housekeeping Departemen	9
2. Tugas Dan Tanggungjawab Housekeeping Departemen ..	10

a. Tugas Bagian Tata Graha	11
b. Tanggungjawab Umum Housekeeping	11
c. Tanggungjawab Khusus Housekeeping	12
3. Ruang Lingkup Housekeeping Departemen.....	14
4. Stuktur Organisasi Housekeeping Departemen.....	14
5. Seksi-Seksi Dalam Housekeeping Departemen	17
6. Sasaran Housekeeping Departemen	19
C. <i>Room Attendant</i>	
Pengertian Room Attendant	20
D. Kualitas Pelayanan	
1. Pengertian	22
2. Kriteria Kualitas Pelayanan.....	24
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
4. Usaha Meningkatkan Pelayanan	28
E. Kepuasan Tamu atau Pelanggan	
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	30
2. Mengukur Tingkat Kepuasan Tamu.....	31
3. Membentuk Fokus Pelanggan	35
4. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	36
5. Memuaskan Kebutuhan Pelanggan	37
F. Kerangka Fikir	
Kerangka Fikir.....	39
G. Penelitian Terdahulu	
1. Penelitian Oleh Aryo Wulandoro	39
2. Penelitian Oleh Ratna Marista Kartika Dewi	41
H. Hipotesis	
1. Pengujian Hipotesis	42

BAB II METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	43
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
C. Populasi dan Sampel.....	44
D. Variabel dan Indikator	44
E. Metode Pengumpulan Data	47
F. Skala Pengukuran Variabel	47
G. Validitas Dan Reabilitas	48
H. Alat Analisis atau Uji Hipotesis	49

BAB IV METODE ANALISIS DATA

A. Deskripsi Lokasi Penelitian	
1. <i>About</i> Midtown Indonesia.....	53
2. <i>About Midtown Xpress Yogyakarta</i>	54
3. Housekeeping Departemen Midton Xpress Yogyakarta	56
B. Analisis Dan Deskripsi Penelitian	
1. Deskripsi responden.....	61
2. Uji Kelayakan Intrumen	64
3. Analisa Data	67
a. Uji Regresi Linear Berganda.....	67
b. Uji Hipotesis	69
1) Uji F.....	69
2) Koefisien Determinasi (R^2)	70
3) Uji T	72

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA.....	76
---------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Umur	63
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.5	Hasil Uji Reabilitas	66
Tabel 4.6	Coeffisien ^a	68
Tabel 4.7	Anova ^b	70
Tabel 4.8	Model Summary	71

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 4 : Struktur Organisasi Hotel Midtown Xpress
- Lampiran 5 : Contoh Kuesioner
- Lampiran 6 : Hasil Olah Data SPSS 17.0

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yang pertama adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yaitu *reliability, responsiveness, competence, credibility dan tangibel* berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel Midtown Xpress Yogyakarta dan menganalisis faktor paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan tamu yang menginap di Hotel Midtown Xpress Yogyakarta.

Dalam penelitian ini terdapat enam variabel, yaitu variabel X_1 , Variabel X_2 , X_3 , X_4 , X_5 dan Variabel Y. Variabel Independen X_1 adalah *reliability*, X_2 adalah *responsiveness*, X_3 adalah *competence*, X_4 adalah *credibility*, X_5 adalah *tangibels* dengan indikator : menyiapkan kamar dengan rapi, bersih dan teliti, memberikan pelayanan untuk segala keperluan tamu, tanggap terhadap keluhan tamu, mampu melakukan tugas dengan baik, tidak memandang status sosial tamu, perlengkapan kamar dapat berfungsi dengan baik. Sedangkan untuk variabel Dependen (Y) adalah kepuasan tamu dengan indikator : melakukan pembelian ulang, loyalitas terhadap hotel dan rekomendasi dari mulut ke mulut atau media yang lain. Dari enam variabel tersebut, di uji menggunakan analisis data berupa Uji reabilitas, Uji Validitas dan Uji Regresi Linear Berganda.

Dari hasil analisis data yang diperoleh dalam penelitian di Hotel Midtown Xpress Yogyakarta didapat hasil uji hipotesis yaitu persamaan regresi linier untuk variabel Y, X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5 adalah $Y = 2,574 + -0,12X_1 + 0,161X_2 + 0,219X_3 + 0,080X_4 + 0,405X_5$. Hasil penelitian menunjukkan dari Uji F, didapat F hitung adalah 6,846 dan F tabel adalah 2,344. Dikarenakan F hitung > F tabel (6,846 > 1,992) hal tersebut menyatakan bahwa H_0 1 ditolak yang berarti semua variabel berpengaruh secara serempak atau signifikan terhadap kepuasan tamu.

Berdasarkan hasil Uji T, variabel *tangibel* memiliki nilai T hitung 3,034 > 2,344 T tabel, maka dapat diartikan bahwa variabel *tangibel* merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan tamu. Dengan. Dengan demikian maka H_0 2 Ditolak.

**Kata Kunci : *Reliability, Responsiveness, Competence, Credibility, Tangibel*
Dan Kepuasan Tamu.**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepariwisata saat ini sangat ramai dibicarakan orang karena dengan mengembangkan sektor pariwisata maka pengaruh terhadap sektor lainnya sangat besar oleh karena itu permintaan akan pendukung pariwisata semakin bertambah seiring dengan tingkat kebutuhan manusia yang semakin bertambah dari tahun ke tahun. Pembangunan kepariwisataan terus ditingkatkan dan dikembangkan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, memperkaya kebudayaan nasional dan mempertahankan mutu dan fungsi lingkungan.

Yogyakarta dengan potensi alam maupun budaya yang sangat kaya dan beragam merupakan salah satu faktor penarik para wisatawan, dengan daya dukung faktor-faktor tersebut maka tentunya daerah ini sangat berpeluang untuk dikembangkan terutama dibidang pariwisata. Pengembangan pariwisata memiliki nilai yang sangat strategis karena mendayagunakan sumber dan potensi kepariwisataan yang ada menjadi kegiatan ekonomi dan budaya akselarai dan danda dalam menciptakan lapangan kerja dan kemudian berimbis pada kesejahteraan masyarakat.

Permintaan akomodasi tidaklah sekedar dilihat dari segi kualitas produk dan fasilitasnya saja tetapi diperlukan sumber daya manusia yang handal. Ada beberapa hal yang sangat berpengaruh penting dalam organisasi hotel yaitu, manusia, kerjasama, dan tujuan manusia adalah unsur paling penting dalam

menentukan maju mundurnya pelaksanaan organisasi perusahaan. Dalam hal ini, yang menjadi penggerak perusahaan adalah karyawan, yaitu sebagai sumber daya manusia yang mampu menghasilkan produk jasa yang berkualitas.

Di hotel saat ini, kualitas pelayanan cukup menjadi sesuatu yang penting karena akhir-akhir ini semakin berkembang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Secara umum produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata dan produk tidak nyata. Produk nyata adalah produk yang dapat dilihat, disentuh dan dihitung. Sebagai contoh makanan, minuman, kamar tidur dan perlengkapannya. Sedangkan produk tidak nyata adalah produk yang dapat dirasakan dan semua yang dialami tamu. Contoh dari produk tidak nyata adalah seorang tamu memperoleh rasa bersahabat, sopan santun dan rasa hormat dari seluruh karyawan hotel.

Di dalam produk nyata dan produk tidak nyata sama-sama memiliki faktor penting dalam mempengaruhi pendapatan hotel. Sebuah hotel hendaknya memiliki standar tersendiri yang ditekankan pada setiap karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan khususnya produk tidak nyata sebagai salah satu jasa yang siap dinikmati, utamanya pada bagian kamar perihal kesehatan dan kebersihan. Dalam hal ini bagian *housekeeping* berperan paling penting karena tugas dari bagian ini adalah tanggung jawab atas kerapian, keteraturan, kelengkapan kebersihan, kenyamanan seluruh ruangan yang ada di dalam maupun di luar hotel. Khususnya *roomboy* berperan penting

dalam hal pemeliharaan kamar-kamar hotel. *Roomboy* adalah petugas hotel yang bertanggungjawab atas kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. *Roomboy* sebaiknya memiliki penampilan baik dan rapi.

Selain itu, tata graha khususnya seksi kamar dituntut untuk memberikan pelayanan yang istimewa kepada tamu melalui *roomboy* sehingga tamu merasa puas dan nyaman selama tinggal di hotel dan diharapkan dapat menjadi pelanggan hotel. Dan kepuasan tamu tidak hanya berpengaruh kepada tamu tersebut tetapi juga untuk kemajuan hotel tersebut. *Roomboy* dalam melakukan pelayanan juga harus didukung dengan perlengkapan yang lain. Kasus yang sering terjadi saat pengerjaan kamar di akhir pekan adalah sering kali dijumpai *roomboy* terhambat dengan pasokan linen yang agak terlambat datang. Jika pengantaran linen terhambat, maka untuk pengerjaan kamar yang *back to back* akan mengalami keterlambatan untuk proses *check-in* selanjutnya. Apabila *roomboy* hanya melakukan pelayanan yang apa adanya dan sering tidak membuat tamu merasa puas dan nyaman, bisa diprediksi hotel tersebut akan mengalami gulung tikar. Hanya masalah sepele tapi bisa menjadi boomerang bagi keberhasilan hotel. Karena kualitas pelayanan memberikan kepuasan tamu karena mereka pada dasarnya ingin dipuaskan, dimanja dan diperhatikan.

Berdasarkan masalah yang teruraikan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan yang ada dalam hotel yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Midtown Xpress Yogyakarta di bagian *housekeeping*. Maka judul penelitian ini adalah “

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Studi Kasus Housekeeping Di Hotel Midtown Xpress Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel Midtown Xpress Yogyakarta ?
2. Faktor kualitas pelayanan apa yang paling mempengaruhi kepuasan tamu di Hotel Midtown Xpress Yogyakarta ?

C. Batasan Masalah

Dengan penelitian ini penulis menitik beratkan pada segala sesuatu yang berhubungan dengan kualitas pelayanan (*reliability, responsivnes, competence, credibility and tangibles*) terhadap kepuasan tamu di hotel Midtown Xpress Yogyakarta dan berfokus pada *housekeeping department*.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di hotel Midtown Xpress Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan apakah yang paling mempengaruhi kepuasan tamu di Hotel Midtown Xpress Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

- a. Sebagai media bagi peneliti untuk membandingkan antara teori dan praktek yang telah diperoleh di kampus dengan kenyataan yang sesungguhnya.
- b. Mendapatkan pengalaman dan pengetahuan, sekaligus dapat memberikan gambaran yang nyata, khususnya mengenai objek yang diteliti.
- c. Sebagai bekal mengembangkan diri dan pengetahuan bagi peneliti yang akan dilakukan di masa depan.

2. Manfaat Bagi Akademik

Menambah perbendaharaan di perpustakaan yang selanjutnya dapat digunakan dan dimanfaatkan sebagai bahan informasi.

3. Manfaat Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam pengambilan keputusan strategi hotel.