

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BELLBOY TERHADAP  
KEPUASAN TAMU DI PRIMA IN HOTEL MALIOBORO  
YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH :**

**SILFIYA NINGRUM**

**317101095**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BELLBOY TERHADAP  
KEPUASAN TAMU DI PRIMA IN HOTEL MALIOBORO

YOGYAKARTA

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :  
SILFIYA NINGRUM  
317101095

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Dr. Hj. Saryani, M.Si  
NIDN. 0517066001

Pembimbing II

RM. Nikasius Jonet S., S.Sos., M.Si  
NIDN. 0518117401

Mengetahui  
Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M  
NIDN. 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BELLBOY TERHADAP**  
**KEPUASAN TAMU DI PRIMA IN HOTEL MALIOBORO**  
**YOGYAKARTA**  
**SKRIPSI**

**DISUSUN OLEH :**  
**SILFIYA NINGRUM**  
**317101095**  
Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji  
Dan Dinyatakan: Lulus  
Pada Tanggal 05 November 2021

**Tim Penguji :**

**Penguji Utama : Drs. Santosa, M.M :.....**  
**NIDN. 0519045901**

**Pembimbing I : Dr. Hj. Saryani, M.Si :.....**  
**NIDN. 0517066001**

**Pembimbing II : RM. Nikasius Jonet S., Sos., M.Si :.....**  
**NIDN. 0518117401**

**Mengetahui**  
**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA**

  
**Drs. Prihatno, M.M**  
**NIDN. 0526125901**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama : Silfiya Ningrum

NIM : 317101095

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BELLBOY TERHADAP KEPUASAN TAMU DI PRIMA IN HOTEL MALIOBORO YOGYAKARTA”** adalah benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan kepada institusi manapun dan bukti karya jiplakan.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 18 November 2021

A 20,000 Rupiah postage stamp with a Garuda emblem and a signature over it. The stamp includes the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH', 'TEL. 20 METRAL TEMPEL', and the number '73AJX481261709'. The signature is in black ink and appears to be 'Silfiya Ningrum'.

Silfiya Ningrum

## MOTTO

- ❖ Life Is To Be Enjoyed, Not Endured. (Gordon B. Hinckley)
- ❖ Kebijaksanaan Tidak Pernah Berbohong. (Homer)
- ❖ Pendidikan mempunyai akar yang pahit, tapi buahnya manis.  
(Aristoteles)
- ❖ Belajar ikhlas ketika di sekeliling banyak yang *stylist* ternyata sederhana lebih terjaga dan lebih manis.
- ❖ Kebaikkan datang dengan rizkinya, cinta akan datang dengan sendirinya, namun perubahan diri akan datang bila ada usahanya.
- ❖ Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh. (Schopenhauer)
- ❖ Manusia mudah di bohongi oleh orang yang di cintainya. (Molire)
- ❖ Bersabarlah untuk mencapai kesuksesan.(Silfiya Ningrum)

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan dari orang-orang yang saya sayang. Maka dari itu skripsi ini akan saya persembahkan untuk orang-orang yang selama ini memberikan arahan, semangat moral secara langsung maupun tidak langsung dengan begitu skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua kandung saya, Bapak Wasrap dan Ibu Sarliyah yang telah mendoakan dan memberikan dukungan selama saya awal kuliah sampai selesainya skripsi ini.
2. Untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan sehat selalu dalam mengerjakan skripsi.
3. Ibu Dr. Hj. Saryani, M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses pembuatan skripsi.
4. Bapak RM. Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos., M. Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kita rahmat serta hidayah-Nya terutama nikmat kesehatan sehingga peneliti dapat diberi kesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Bellboy Terhadap Kepuasan Tamu di Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta”**. Kemudian shalawat serta salam tak lupa kami haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan kita jalan dari kegelapan menuju jalan yang terang seperti saat ini.

Penelitian ini dilaksanakan di Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta yang meliputi pembagian kuesioner untuk para tamu hotel yang menginap. Salah satu tujuan dalam menulis skripsi ini adalah sebagai dokumentasi dan juga bentuk evaluasi terhadap pelayanan *bellboy* di hotel itu sendiri. Skripsi yang penulis buat berdasarkan data-data yang valid yang telah dikumpulkan dalam berbagai metode.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mewujudkan skripsi ini, kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Saryani, M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses pembuatan skripsi.

2. Bapak RM. Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos., M. Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Santosa, M.M. selaku penguji utama STP AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, MM selaku ketua jurusan Perhotelan.
5. *Management Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta* yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta.
6. Semua pihak yang telah memberikan motivasi dan bantuan moril serta material.

Peneliti menyadari dalam skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran agar kedepan dapat lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut peneliti selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 18 November 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
A. Konsep Pengaruh .....	6
B. Konsep Kualitas Pelayanan.....	6
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	8

C. <i>Bellboy</i> .....	10
1. Pengertian <i>Bellboy</i> .....	10
2. Tugas <i>Bellboy</i> .....	11
3. Peran <i>Bellboy</i> .....	12
D. Kepuasan Pelanggan .....	12
E. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	14
F. Kerangka Berfikir .....	15
G. Penelitian Terdahulu .....	16
H. Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Jenis Penelitian .....	25
B. lokasi Dan Waktu Penelitian.....	25
C. Populasi Dan Sampel .....	26
1. Populasi.....	26
2. Sampel.....	26
D. Variabel Dan Indikator .....	27
1. Variabel.....	27
2. Operasional Variabel Penelitian .....	28
E. Metode Pengumpulan Data .....	30
1. Observasi.....	31
2. Angket.....	31
3. Dokumentasi .....	31
4. Wawancara.....	32

5. Penelusuran Internet.....	32
F. Uji Kelayakan Instrumen.....	33
1. Uji Validitas Instrumen.....	33
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	34
G. Metode Analisis Data.....	36
1. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	36
2. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	37
3. Uji Parsial (Uji T).....	37
4. Jenis Analisis.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	40
1. Sejarah Singkat Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta.....	40
2. Logo Hotel.....	40
3. Profil Hotel.....	41
4. Fasilitas Hotel.....	41
B. Analisis dan Pembahasan.....	46
1. Instrumen.....	46
a. Uji Validitas.....	46
b. Uji Reliabilitas.....	47
2. Deskripsi Responden.....	48
a. Usia Responden.....	48
b. Jenis Kelamin Responden.....	49
c. Pendidikan Responden.....	50

C. Hasil Pembahasan .....	51
1. Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	52
2. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	52
3. Hasil Uji T.....	53
4. Hasil Wawancara .....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran.....	55

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Skala Likert.....	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan <i>Bellboy</i> .....	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Tamu.....	48
Tabel 4.4 Usia Responden.....	48
Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden .....	49
Tabel 4.6 Pendidikan Responden.....	50
Tabel 4.7 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji T.....	53

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	16
Gambar 4.1 Logo Prima In Hotel.....	40
Gambar 4. 1 Kamar Superior .....	41
Gambar 4. 2 Kamar Deluxe .....	42
Gambar 4. 3 Ruangan Eksekutif .....	42
Gambar 4. 4 Kamar Cabanas .....	43
Gambar 4. 5 Restoran Malioboro .....	.43
Gambar 4. 6 Langensari Sky Lounge .....	44
Gambar 4. 7 Resepsionis.....	45
Gambar 4. 8 Kolam Renang.....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pengantar Penelitian
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian
Lampiran 3	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 4	Hasil olah Data
Lampiran 5	Uji Validiatas
Lampiran 6	Uji Reliabilitas
Lampiran 7	Uji Analisis Koefisien Determinasi
Lampiran 8	Uji T

## ABSTRAK

Skripsi yang membahas tentang pengaruh pelayanan *Bellboy* terhadap kepuasan tamu, ini dilatar belakangi dengan adanya pelayanan *bellboy* yang kurang maksimal dalam melayani tamu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *Bellboy* terhadap kepuasan tamu di Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta. Penelitian ini rancangan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan jenis penelitian asosiatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta pada saat peneliti melakukan penelitian. Sampling pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, sehingga dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah tamu yang menginap di Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta yang berusia 30 sampai dengan 50 tahun sejumlah 100 orang. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang berfungsi untuk mengetahui setiap nilai dari indikator variabel.

Berdasarkan analisis data hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji T variabel *reliability* memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.105 dengan signifikansi  $0.036 < 0.05$  serta nilai t hitung  $2.129 > t$  tabel 1.661 yang berarti bahwa “pelayanan *bellboy* berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu”. Maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Variabel *responsiveness* memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.090 dengan signifikansi  $0.372 > 0.05$  serta nilai t hitung  $0.897 < t$  tabel 1.661 yang berarti bahwa “pelayanan *bellboy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu”. Maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima. Variabel *assurance* memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.087 dengan signifikansi  $0.011 < 0.05$  serta nilai t hitung  $2.588 > t$  tabel 1.661 yang berarti bahwa “pelayanan *bellboy* berpengaruh terhadap kepuasan tamu”. Maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Variabel *empathy* memiliki nilai koefisien sebesar 0.081 dengan signifikansi  $0.021 < 0.05$  serta nilai t hitung  $2.348 > t$  tabel 1.661 yang berarti “pelayanan *bellboy* berpengaruh terhadap kepuasan tamu”. Maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Variabel *tangible* memiliki nilai koefisien sebesar 0.084 dengan signifikansi  $0.001 < 0.05$  serta nilai t hitung  $3.441 > t$  tabel 1.661 yang berarti “pelayanan *bellboy* berpengaruh terhadap kepuasan tamu”. Maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Sedangkan pada uji R nilai R Square sebesar 0.821 yang artinya terjadi hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas (Pelayanan *Bellboy*) terhadap variabel terikat (Kepuasan Tamu) sebesar 82,1% dan sisanya 17,9% dipengaruhi variabel lain.

**Kata kunci : kualitas pelayanan dan kepuasan tamu**



## ABSTRACT

*This thesis discusses the influence of Bellboy services on guest satisfaction, this is motivated by the existence of bellboy services that are less than optimal in serving guests. The purpose of this study was to determine the effect of Bellboy's service quality on guest satisfaction at Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta. This research is a research design using a quantitative approach and using an associative type of research.*

*The population in this study were guests who stayed at the Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta when the researchers conducted the research. Sampling in this study used a purposive sampling method, so that in this study the sample used was 100 people who stayed at Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta, aged 30 to 50 years. This study uses a questionnaire that serves to determine each value of the indicator variable.*

*Based on the data analysis, the results of the study indicate that the indicators in this study are valid and reliable. In the T-test the reliability variable has a regression coefficient of 0.105 with a significance of 0.036 < 0.05 and a t-count value of 2.129 > t-table 1.661 which means that "bellboy service has a positive effect on guest satisfaction". So  $H_a$  is accepted and  $H_o$  is rejected. The responsiveness variable has a regression coefficient of 0.090 with a significance of 0.372 > 0.05 and a t count value of 0.897 < t table 1.661 which means that "bellboy service has no effect on guest satisfaction". So  $H_a$  is rejected and  $H_o$  is accepted. The assurance variable has a regression coefficient of 0.087 with a significance of 0.011 < 0.05 and a t-count value of 2.588 > t-table 1.661 which means that "bellboy service has an effect on guest satisfaction". So  $H_a$  is accepted and  $H_o$  is rejected. The empathy variable has a coefficient value of 0.081 with a significance of 0.021 < 0.05 and a t-count value of 2.348 > t-table 1.661 which means "bellboy service has an effect on guest satisfaction". So  $H_a$  is accepted and  $H_o$  is rejected. The tangible variable has a coefficient value of 0.084 with a significance of 0.001 < 0.05 and a t-count value of 3.441 > from a t-table of 1.661 which means "bellboy service has an effect on guest satisfaction". So  $H_a$  is accepted and  $H_o$  is rejected. Meanwhile, in the R test, the R Square value is 0.821, which means that there is a very strong relationship between the independent variable (Bellboy Service) and the dependent variable (Guest Satisfaction) of 82.1% and the remaining 17.9% is influenced by other variables.*

**Keywords: service quality and guest satisfaction**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial. Industri perhotelan dituntut untuk bersikap lebih kreatif agar menarik para pelanggan sehingga dapat menghasilkan kepuasan pada pelanggan. Hotel dibangun dengan tujuan untuk menginap orang-orang yang melakukan perjalanan, bisnis, *traveling* dan hanya sekedar singgah. Dunia perhotelan persaingan pun semakin ketat untuk berlomba-lomba meningkatkan tingkat penjualan masing-masing hotel. Petugas yang bertanggung jawab menangani barang bawaan dan menyambut tamu datang disebut *bellboy*.

*BellBoy* adalah petugas bagian depan hotel yang melayani tamu masuk ke kamar yang dipesan melalui resepsionis. Istilah lain dari *bellboy* yaitu “ *bellman* dan *porter* “ (Ananto Clement, 2015:6). Beberapa hotel di Yogyakarta yang memiliki *bellboy* diantaranya yaitu Prima In Hotel Malioboro yang merupakan hotel bintang 3 yang sudah cukup berpengalaman dalam bisnis perhotelan. Sebagai hotel bintang 3 Prima In Hotel Malioboro juga menyediakan tempat yang nyaman untuk menyelenggarakan pertemuan. Prima In Hotel Malioboro mampu menjadi

tujuan untuk menginap bagi para wisatawan, baik nusantara maupun mancanegara. Peran *bellboy* yang terdapat di Prima In Hotel Malioboro yaitu *bellboy* mampu menciptakan kesan pertama dengan cara menyambut tamu secara ramah dan sopan, membantu tamu dengan membawa barang bawaan tamu untuk diantar menuju kamar tamu yang sudah dipesankan, dan menjelaskan fasilitas hotel. Seorang *bellboy* mampu memberikan pelayanan yang prima untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja seseorang yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan (Alma, 2007:286). Pelayanan sangat berpengaruh dalam kepuasan tamu karena dari pelayanan tamu bisa menilai baik atau buruknya pelayanan tersebut. Pelayanan pada Prima In Hotel Malioboro mencakup *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) yang disebut sebagai kualitas pelayanan. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani tamu harus dengan memberikan pelayanan yang baik supaya tamu yang dilayani merasa puas.

Kepuasan adalah keinginan atau harapan dipenuhi. Setiap pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi keinginan seseorang. Meningkatkan kepuasan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem layanan yang disediakan. Berdasarkan pengamatan di Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta peneliti menemukan ada beberapa masalah ketika *bellboy* kurang cekatan dalam melayani

tamunya. Peneliti juga mengamati adanya bellboy yang masih menggunakan bahasa daerah pada saat melayani tamu hotel. Peneliti juga menemukan masalah ketika bellboy sedang memberikan penjelasan kepada tamu tetapi tidak dengan menggunakan tangan melainkan menunjuk dengan menggunakan mulut, sehingga terkesan tidak sopan, meskipun demikian bahwa data yang mengenai kepuasan tamu di Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta tidak ada. Berdasarkan kenyataan yang ada dan mengingat pentingnya kualitas pelayanan, maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pelayanan *bellboy* terhadap kepuasan tamu. Peneliti akan mengambil judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan *Bellboy* Terhadap Kepuasan Tamu di Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berkaitan dengan judul skripsi ini dan berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas menentukan rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *Bellboy* terhadap kepuasan tamu di Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti mempunyai tujuan. Diantaranya:

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *Bellboy* terhadap kepuasan tamu di Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi pihak Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta

Melalui penelitian ini manajemen Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta dapat mengetahui lebih detail mengenai tingkat kepuasan tamu yang menginap. Mengetahui hal apa yang paling berpengaruh dari kualitas pelayanan yang ada bagi kepuasan tamu. Manajemen dapat mempertimbangkan langkah dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kepuasan tamu dan perbaikan kualitas pelayanan serta kinerja manajemen dan karyawan.

2. Pihak peneliti

Peneliti mendapatkan pengetahuan dan wawasan tentang bagaimana membuat suatu penelitian dan dapat membuat peneliti bersosialisasi dengan banyak pihak yang akan membantu dalam proses penelitian.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat luas tentang hotel tersebut. Informasi yang ada mengenai hotel tersebut pembaca akan mengerti tentang pelayanan yang diberikan oleh hotel itu sendiri yang menurut pembaca sangat penting sekali suatu pelayanan agar tamu yang mengunjungi hotel tersebut dapat merasakan suatu pelayanan yang sesuai yang diinginkan oleh tamu.

#### 4. Bagi mahasiswa

Penelitian ini mahasiswa dapat mengetahui tentang kualitas pelayanan yang diharapkan tamu. Menjadikan bahan pertimbangan mahasiswa untuk mengukur diri saat bekerja disuatu hotel. Mahasiswa akan mempelajari tentang ilmu-ilmu yang ada di dunia perhotelan dengan semangat karena seorang *hotelier* harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan apa yang harus dikerjakan.