

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan *bellboy* terhadap kepuasan tamu di Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan *bellboy* di Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta termasuk kategori tinggi. Kualitas pelayanan *bellboy* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu pada Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan tamu dalam menggunakan jasa pelayanan *bellboy* pada Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta. Besarnya pengaruh pelayanan *bellboy* terhadap kepuasan tamu di Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta adalah sebesar 81.6% sisanya 18.4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan di atas, dapat diberikan beberapa saran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan berikutnya, adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan *bellboy* berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Maka untuk penelitian berikutnya dapat

mencari variabel lain yang mempengaruhi kepuasan tamu seperti faktor kualitas produk.

2. Bagi karyawan *bellboy* Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta, diharapkan dapat memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan tamu. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa pelayanan *bellboy* berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Agusnawar. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT Perca.
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ani, Wijayanti dan Erlangga, Brahmanto. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Badudu, J.S dan Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bagyono. 2016. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bambang, Prasetya dan Lina Miftahul Jannah. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers
- Band, O. 1991. *Membangun Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hartono, J. 2017. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*, Edisi Kesebelas. Yogyakarta: BPF.
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Yogyakarta: Medpress.
- Hugiono dan Poerwantana. 2000. *Pengantar Ilmu Sejarah*. Jakarta: PT Bina Aksara
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Revisi. Jakarta: Prenhallindo.
- Louis, Gottschalk. 2000. *Mengerti Sejarah*. Depok: Yayasan Penerbit Universitas Indonesia.
- Moenir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Mowen, John. Dan Michael, Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*, jilid 2, edisi kelima. Jakarta: Erlangga.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Santosa. 2018. *Statistika Hospitalitas*. Cetakan Pertama. Edisi Revisi. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sarwono. 2011. *Psikologi Remaja*. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangkas Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregodius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.

## **B. Internet**

- Duniapelajar.com, Pengertian Pengaruh Menurut Para Ahli, <http://www.duniapelajar.com/2014/08/07/pengertian-pengaruh-menurut-para-ahli/>, diakses pada 13 April 2020 pukul 20.30

## **C. Jurnal**

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.

- Ananto, Clement. 2015. *Analisis Beban Kerja Antara Bellboy dan Front Desk Agent di Swiss-Bell Hotel Harbour Bay Batam*. Jom FISIP, Vol. 2 No. 2. Hlm. 6.
- Lumban. Hidayat. dan Sunarti. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 38 No. 1. Hlm. 126.

# LAMPIRAN

**LAMPIRAN 1**

**SURAT PENGANTAR PENELITIAN**



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

Jl. Lakeda Adisucipto Km.8 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp / fax : (0274) 405115 - 489514 / Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 831/Q.AMPTA/VI/2021  
Hal : Permohonan Penelitian

Yogyakarta, 15 Juni 2021

Kepada Yth  
Bapak/Ibu  
HRD Prima In Hotel Malioboro  
Jl. Gandekan Lor No. 47,  
Pringgokusuman, Gedong Tengen  
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Front Office Department Prima In Hotel Malioboro, Yogyakarta selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 17 Juni 2021 sampai dengan tanggal 17 Juli 2021. bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan:

Nama Mahasiswa : Silfiya Ningrum  
No Mahasiswa : 317101095  
Semester : VIII (Delapan).

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BELLBOY TERHADAP KEPUASAN TAMU DI PRIMA IN HOTEL MALIOBORO YOGYAKARTA"**. Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami  
Ketua



Drs. Pratihno, M.M.

Terbuan:  
- File



**LAMPIRAN 2**

**SURAT BALASAN PENELITIAN**



No : 030/HRD/PIH/VIII/2021  
Lamp : -  
Hal : Perijinan Penelitian

**Kepada Yth,  
Bpk Drs. Prihatno, M.M.  
Ketua STP AMPTA Yogyakarta**

Dengan hormat,

Bersama ini kami Management Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta menyampaikan pemberitahuan bahwa :

**Nama : Silfya Ningrum  
Jurusan : D IV Pengelolaan Perhotelan  
Semester : VIII ( delapan )  
Perguruan Tinggi : STP AMPTA Yogyakarta**

Telah melakukan Penelitian yang berjudul :

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

Terhitung mulai tanggal 17 Juni 2021 sampai dengan tanggal 17 Juli 2021

Demikian kami sampaikan, terima kasih atas perhatian serta kerjasamanya.

Hormat kami,

  
  
**Asep Saepulah**  
HR Manager Prima In Hotel

**Prima In Hotel Malioboro**  
Jalan Cendekian Lor 47 Yogyakarta  
Telp : +62 274 44 38 777  
Fax : +62 274 44 89 888  
Email: [reservasi@primainhotel.com](mailto:reservasi@primainhotel.com)

 [primainhotel](https://www.facebook.com/primainhotel)  [primainhotel](https://www.instagram.com/primainhotel)  
 [Prima In Hotel](https://www.youtube.com/primainhotel)  [www.primainhotel.com](http://www.primainhotel.com)

**LAMPIRAN 3**  
**KUISIONER PENELITIAN**

## **KUESIONER PENELITIAN**

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu Pelanggan Hotel

Prima In Malioboro Yogyakarta.

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Silfiya Ningrum

Nim : 317101095

Program Study : Pengelolaan Perhotelan

Bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BELLBOY TERHADAP KEPUASAN TAMU DI PRIMA IN HOTEL MALIOBORO YOGYAKARTA”

Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan bagi responden. Semua informasi dari hasil penelitian akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia, maka saya mohon kesediaannya untuk menandatangani lembar persetujuan yang akan saya lampirkan.

Atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya

Silfiya Ningrum

## **KUESIONER PENELITIAN**

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

#### **1. Petunjuk Pengisian**

Jawablah dengan memberikan tanda (√) pada pernyataan dibawah ini yang sesuai:

#### **2. Identitas Responden**

Nama Responden :

Jenis Kelamin :  Laki-laki

Perempuan

Umur :  30-40tahun

40-50 tahun

>50 tahun

Pendidikan Terakhir :  Lulusan SD/ sederajat

Lulusan SMP/ sederajat

Lulusan SMA/ sederajat

Perguruan Tinggi

### 3. Cara Pengisian Variabel Independen (X)

Berilah tanda checklist pada jawaban yang saudara pilih, kriteria penilaian sebagai berikut:

No.	Pernyataan Variabel Independen (X)	Istilah	Nilai
1	Sangat setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Kurang setuju	KS	3
4	Tidak setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Indikator-indikator setiap variabel:

No	Variabel Reliabilitas ( <i>reliability</i> )	SS	S	KS	TS	STS
1	<i>Bellboy</i> melayani tamu sesuai dengan waktu yang tepat.					
2	<i>Bellboy</i> melayani dengan teliti.					

No	Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	SS	S	KS	TS	STS
1	<i>Bellboy</i> melayani tamu dengan cepat.					
2	<i>Bellboy</i> siap membantu pelanggan.					

No	Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> )	SS	S	KS	TS	STS
1	<i>Bellboy</i> memberikan pelayanan yang sopan.					
2	<i>Bellboy</i> memiliki kompetensi dalam melayani tamu.					

No	Variabel Empati ( <i>Empathy</i> )	SS	S	KS	TS	STS
1	<i>Bellboy</i> bekerja dengan penuh perhatian.					
2	<i>Bellboy</i> memahami masalah pelanggan.					

No	Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	SS	S	KS	TS	STS
1	<i>Bellboy</i> berpenampilan rapi.					
2	<i>Bellboy</i> selalu menjaga kebersihan area <i>front office</i> .					

#### 4. Cara Pengisian Variabel Dependen (Y)

Berilah tanda checklist pada jawaban yang saudara pilih. Kriteria penilaian sebagai berikut:

No	Pernyataan Variabel Dependen (Y)	Istilah	Nilai
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Kurang Setuju	KS	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1



No	Variabel Dependen (Variabel Terikat)	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya akan melakukan pembelian ulang di Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta karena pelayanan <i>bellboy</i> yang berkualitas.					
2	Saya akan merekomendasikan Prima In Hotel Malioboro Yogyakarta kepada rekan saya karena pelayanan <i>bellboy</i> yang berkualitas.					

**LAMPIRAN 4**  
**HASIL OLAH DATA**







**LAMPIRAN 5**  
**UJI VALIDITAS**

## Uji Validitas

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Pelayanan <i>Bellboy</i>	X1.1	0.958	0.396	Valid
	X1.2	0.935	0.396	Valid
	X1.3	0.899	0.396	Valid
	X1.4	0.908	0.396	Valid
	X1.5	0.938	0.396	Valid
	X1.6	0.859	0.396	Valid
	X1.7	0.956	0.396	Valid
	X1.8	0.830	0.396	Valid
	X1.9	0.894	0.396	Valid
	X1.10	0.854	0.396	Valid
Kepuasan TamU	Y1.1	0.899	0.396	Valid
	Y1.2	0.836	0.396	Valid

**LAMPIRAN 6**  
**UJI RELIABILITAS**



## Uji Reliabilitas

**Hasil Uji Reliabilitas**  
**Variabel Pelayanan Bellboy**  
**(X)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	10

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel**  
**Kepuasan Tamu (Y)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	2

## Karakteristik Responden

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 30-40 tahun	66	66.0	66.0	66.0
40-50 tahun	28	28.0	28.0	94.0
>50 tahun	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**jenis kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempuan	47	47.0	47.0	47.0
laki-laki	53	53.0	53.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lulusan SD/ sederajat	1	1.0	1.0	1.0
Lulusan SMP/ sederajat	5	5.0	5.0	6.0
Lulusan SMA/ sederajat	43	43.0	43.0	49.0
Perguruan Tinggi	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Lampiran 7 Uji Analisis  
Koefisien Determinasi**

## Uji Analisis Koefisien Determinasi

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.903 <sup>a</sup>	.816	.814	.629

a. Predictors: (Constant), Pelayanan\_bellboy

## **Lampiran 8 Uji T**

## Uji T

### Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.035	.424		.082	.935
	Pelayanan_bellboy	.200	.010	.903	20.829	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_tamu