

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan yaitu tentang kualitas produk kamar yang dilakukan oleh *room attendant* di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengunjung atau tamu hotel menilai produk kamar Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta tampak indah dengan berbagai ornament dan hiasan-hiasan yang menempel sehingga menjadikan kenyamanan bagi para tamu hotel yang menginap.
2. Dari sisi kerapian, para tamu hotel memandang produk kamar Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta memiliki kerapian yang sangat baik dalam tata letak fasilitas dan tempat tidur yang membuat tamu merasa senang menginap.
3. Dalam hal kebersihan, para tamu hotel menyatakan bahwa produk kamar Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta terlihat bersih, tidak berbau, higiens, tertata rapi, dan tidak terlihat sedikitpun debu yang menempel pada bagian-bagian ruangan kamar hotel.
4. Para tamu hotel menyatakan bahwa produk kamar Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta sudah memiliki fasilitas perlengkapan yang memadai sesuai dengan kelasnya dengan fasilitas kamar yang lengkap.

5. Berdasarkan sisi kesehatan kamar, para tamu hotel memandang produk kamar Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta merasakan adanya jaminan kamar hotel yang bersih dan higien yang menjadikan tamu hotel merasa aman dan nyaman akan kesehatan mereka.

B. Saran

Sehubungan dengan hasil penelitian, maka dapat diberikan beberapa saran dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Pihak Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta, sebaiknya dapat memberikan perhatian lebih terhadap pelaksanaan indikator-indikator dari setiap dimensi kualitas produk kamar yang akan dibersihkan oleh para pekerja *room attendant*. Dalam hal keindahan lebih ditekankan pada indikator ornamen-ornamen yang ditempel, pada sisi kerapian lebih ditekankan pada indikator penerangan kamar hotel, pada sisi kebersihan lebih ditekankan pada indikator debu yang menempel pada bagian-bagian ruangan kamar hotel, pada sisi kelengkapan lebih ditekankan pada indikator tersedianya fasilitas Wifi di kamar hotel, dan pada sisi kesehatan kamar lebih ditekankan pada indikator jaminan kamar hotel yang higien
2. Pentingnya memberikan perhatian terhadap kualitas produk kamar guna menjaga dan meningkatkan kepuasan konsumen supaya perusahaan dapat tetap bertahan di tengah persaingan bisnis perhotelan. Upaya yang dapat dilakukan pihak manajemen misalnya berinovasi dalam meningkatkan kualitas produk kamarnya dengan melaksanakan program seperti pelatihan

kepada staf *housekeeping* mengenai pemeriksaan keberfungsian fasilitas dan peralatan yang ada di dalam kamar ketika setelah melakukan pembersihan kamar.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi

- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2014. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Edisi 14, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller, 2016, *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Moleong, Lexy J. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mowen, John C dan Minor, Micheal. 2012. *Perilaku Konsumen* dialih bahasakan oleh Dwi Kartika Yahya. Jakarta : Erlangga.
- Mutiara, 2018, Peran Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel, *Jurnal Ilmiah Kepariwisata*, Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta.
- Prastowo, I. 2017. *Hotel Hygiene & Sanitation*. Sleman: Deepublish.
- Sudarso, A. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Utama, I Gusti Bagus Rai & Ni Made Eka Maha Dewi. 2012. *Metodologi Penelitian Pariwisata & Perhotelan*. Yogyakarta: C.V Andi Offset

Jurnal

- Audina N., 2018, Kualitas Pelayanan Room Boy di Hotel Grand Zuri Pekanbaru Riau, *Jom Fisip*, Vol. 5 No. 1, Hal 1-14.
- Kurniawan R., Yulianto, 2012, Usaha *Room Boy* dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta, *Jurnal Khasanah Ilmu*, Volume 8 No. 1, Hal 40-46.

Linda T., 2018, Peranan *Room attendant* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di *Department Housekeeping* pada Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam, *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, Volume 2 No. 2, Hal. 79-84.

Skripsi/Tesis/Disertasi

Ekayuda RP., 2019, Peranan *Room attendant* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Royal Hotel N' Lounge Jember, *Skripsi*, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Universitas Jember.

Printara, 2019, Peranan *Room attendant* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Royal Hotel N' Lounge Jember, *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Setiawan, 2019, Pengaruh Kualitas Produk Kamar Terhadap Kepuasan Konsumen Di Sandalwood Boutique Hotel Lembang, *Skripsi*, Program Studi Akomodasi Dan Katering, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PRODUK KAMAR OLEH *ROOM ATTENDANT*

Lokasi Penelitian: Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta

Data Informan

Nama :

Jabatan : *Room attendant*

Hari, Tanggal :

Waktu, Tempat : Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta

Daftar Pertanyaan

1. Apakah pengerjaan nya sesuai SOP ? Iya sudah sesuai SOP yang berlaku dihotel
2. Apakah pengerjaan room sesuai protokol kesehatan dengan kondisi saat ini ?
Iya sudah sesuai protokol kesehatan dengan memakai APD lengkap , hand glove dan disemprot menggulan disanifektan
3. Bagaimana cara melakukan penggantian *sheet* dan *duve* ? Apabila kamar cekout wajib kita ganti langsung sheet dan duve walaupun kamar ada tamunya kita gantinya dua hari sekali tapi tergantung kondisinya dahulu
4. Bagaimana penggantian towel seperti apa ? Kalo kamar cekout wajib kita ganti semua towel ya tapi apabila kamar yg ada tamunya kita ganti yg sudah dipakai atau yg ditaruh dilantai

5. Bagaimana cara dalam melengkapi amenities ? Kita melengkapi amenities tersebut yg sudah digunakan oleh tamu diganti yg baru dan yg sudah digunakan kita buang
6. Apakah room hotel dibersihkan setiap hari ? Iya kita bersihkan setiap hari baik kamar yg dipakai oleh tamu maupun yg tidak
7. Apakah pencahayaan room hotel itu sudah sesuai ? Iya sudah sesuai standar yg berlaku
8. Apakah tingkat kebisingan dan kedap suara sudah sesuai ? Iya sudah sesuai dengan standar yang berlaku
9. Bagaimana cara nya mengatasi complain dari guest? Kita mendengar kan seperti apa complain nya tersebut dan kita jawab dengan sopan kepada guest tersebut
10. Bagaimana kita mengatasi guest yang VIP dalam menyiapkan room? Dengan cara kita mengerjakan sesuai SOP dengan semaksimal mungkin dan jangan sampai ada noda di sheet maupun duvenya
11. Apakah dalam membersihkan room guest VIP dengan yang room biasa itu berbeda? Ya sama saja seperti biasanya kita lakukan dengan semaksimal mungkin

Data Informan

Nama :

Jabatan : *Assistant Room attendant / Supervisor Room attendant*

Hari, Tanggal :

Waktu, Tempat : Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta

Daftar Pertanyaan

12. Bagaimana cara nya mengatasi apabila ada guest VIP yang complain? Kita mendengar kan seperti apa complain nya tersebut dan kita jawab dengan sopan kepada guest supaya guest itu merasa senang dengan jawaban kita
13. Apakah kalo guest complain tidak nyaman room tersebut , apa boleh untuk pindah kamar lain? Boleh untuk pindah room apabila room tersebut masih tersedia dan tidak penuh
14. Bagaimana cara mengatasi tamu yang complain ada sheet dan duve yang kotor dan bau ? Kita sebagai *room attendant* pertama kali harus mengucapkan permintaan maaf dan mengganti sheet dan duve itu , tidak akan mengulangi nya lagi
15. Apakah Supervisor atau Asisten *Room attendant* boleh turun tangan apabila ada complain dari guest yang cukup berat? Boleh turun tangan untuk membantu nya apabila jawaban dari *room attendant* belum merasa puas kepada guest tersebut
16. Bagaimana caranya apabila room back to back apakah Supervisor turun tangan untuk membantunya? Yaitu kita sebagai supervisor menyiapkan

segala kebutuhan apa saja yg dibutuhkan apabila merasa kekurangan seperti sheet , duve , towel dan amenities

17. Apakah sejauh ini *Room attendant* dalam membersihkan sudah sesuai dengan SOP? Iya sudah sesuai SOP yang berlaku dalam membersihkan room
18. Bagaimana caranya supervisor / asisten *room attendant* mengajarkan kepada roomed dalam menghadapi complain ? Yaitu dengan kita mengadakan training kepada *room attendant* sesuai dengan schedule yang telah kita tetapkan
19. Bagaimana cara upaya *Room attendant* agar guest tidak complain? Kita melakukan pekerjaan dalam membersihkan room dengan s sesuai SOP dan dengan maksimal

KUESIONER PENELITIAN

Kepada.

Yth : Bapak/Ibu/Saudara
Tamu Hotel Ibis Yogyakarta.

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dion Nur Dinianta Nugraha

Mahasiswa : Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta

No. Mhs : 315100766

Pada kesempatan ini kami sebagai penulis mohon bantuan anda untuk meluangkan sedikit waktu untuk menjawab daftar pertanyaan (angket) yang terlampir. Adapun pengisian angket ini saya gunakan untuk kepentingan tugas akhir tentang analisis kualitas produk kamar oleh *room attendant* di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta.

Oleh karena itu saya mohon kesediaan Anda untuk mengisi dengan sejujurnya dan dijamin kerahasiannya. Atas kesediaan Anda, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Dion Nur Dinianta Nugraha

**ANALISIS KUALITAS PRODUK KAMAR OLEH *ROOM ATTENDANT*
DI HOTEL IBIS MALIOBORO YOGYAKARTA**

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk : Pilih salah satu pernyataan yang paling sesuai dengan memberikan tanda (X) pada huruf a,b,c, d, dan e yang tersedia.

1. Nama :
2. Umur :tahun
3. Jenis kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
4. Pendidikan :
 - a. SD/ sederajat
 - b. SLTP/ sederajat
 - c. SMU/ sederajat
 - d. Diploma
 - e. S1
 - f. S2
 - g. S3
5. Pekerjaan :
 - a. PNS
 - b. Wiraswasta
 - c. POLRI/TNI
 - d. Pegawai Swasta (Karyawan)
 - e. Profesional lainnya
6. Sudah berapa kali menggunakan jasa dari Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta:
 - 1 kali
 - 2 kali
 - 3 kali
 - > 3 kali

Hal : Pengisian Kuesioner

Isilah pernyataan ini sesuai penilaian anda dengan memberi tanda *checklist* () pada kolom yang tersedia. Adapun makna tanda adalah :

- a. Sangat Setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Cukup Baik (CS)
- d. Tidak Setuju (TS)
- e. Sangat Tidak Setuju (STS)

A. Keindahan

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Ruangan kamar hotel yang tampak indah					
2	Penataan ruangan kamar hotel yang sangat menarik					
3	Kamar hotel yang tampak indah dengan ornamen-ornamen yang ada					
4	Adanya hiasan-hiasan yang menempel pada dinding kamar hotel membuat keindahan kamar semakin elok					
5	Keindahan kamar hotel yang baik menjadikan tamu merasa nyaman ketika menginap					

B. Kerapian

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Tata letak fasilitas kamar hotel yang baik sehingga terlihat rapi					
2	Penerangan kamar hotel cukup baik yang menjadikan setiap lorong dan ruangan terlihat jelas					
3	Tata ruang penempatan fasilitas kamar yang baik dan rapi					
4	Tempat tidur hotel yang rapi sehingga membuat tamu senang ketika menginap					

C. Kebersihan

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Kebersihan kamar hotel terlihat sangat bersih					
2	Kamar Hotel yang bersih dan tidak berbau					
3	Kamar hotel yang bersih dan higien					
4	Kamar hotel yang bersih dan tertata rapi					
5	Hampir tidak terlihat sedikitpun debu yang menempel pada bagian-bagian ruangan kamar hotel					

D. Kelengkapan

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Kamar hotel memiliki fasilitas perlengkapan yang memadai sesuai dengan kelasnya					
2	Fasilitas kelengkapan kamar hotel sangat baik					
3	Fasilitas kamar mandi hotel yang baik dan lengkap					
4	Tersedianya fasilitas Wifi di kamar hotel					
5	Adanya fasilitas TV dengan banyak channel yang bisa dinikmati di kamar hotel					
6	Tersedianya menu makanan dan minuman yang siap disajikan oleh pihak hotel					

E. Kesehatan Seluruh Kamar

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Jaminan kamar hotel yang bersih					
2	Jaminan kamar hotel yang higien					
3	Jaminan kelengkapan fasilitas kamar hotel					
4	Jaminan ketenangan dan kenyamanan kamar hotel					
5	Jaminan kamar hotel yang menyenangkan dan memuaskan					

Rekapitulasi Data Penelitian

No	Keindahan						Kerapian				
	Keind1	Keind2	Keind3	Keind4	Keind5	Rata2	Kerp1	Kerp2	Kerp3	Kerp4	Rata2
1	4	4	4	3	5	4,00	4	4	4	4	4,00
2	4	4	4	4	5	4,20	4	4	4	4	4,00
3	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
4	5	5	4	4	5	4,60	4	4	5	4	4,25
5	4	4	5	5	5	4,60	4	4	5	4	4,25
6	5	5	4	4	4	4,40	4	4	4	4	4,00
7	5	5	4	4	4	4,40	4	4	5	4	4,25
8	4	4	4	3	5	4,00	4	3	4	3	3,50
9	5	5	4	4	3	4,20	4	4	5	4	4,25
10	4	4	4	4	5	4,20	4	4	4	4	4,00
11	3	4	3	3	5	3,60	4	4	4	4	4,00
12	3	4	3	3	4	3,40	4	4	4	4	4,00
13	3	4	3	3	5	3,60	4	4	4	4	4,00
14	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
15	3	4	3	3	5	3,60	4	4	4	4	4,00
16	5	5	5	4	5	4,80	4	4	4	4	4,00
17	4	4	4	4	5	4,20	4	4	4	4	4,00
18	5	5	5	5	5	5,00	4	4	4	4	4,00
19	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
20	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
21	4	4	4	3	4	3,80	4	4	4	4	4,00
22	4	5	5	4	3	4,20	5	5	5	5	5,00
23	5	5	5	4	3	4,40	5	5	5	4	4,75
24	4	3	4	3	4	3,60	4	3	4	4	3,75
25	5	4	4	3	4	4,00	5	5	5	5	5,00
26	5	4	5	4	4	4,40	5	4	5	5	4,75
27	5	4	5	4	4	4,40	5	5	5	5	5,00
28	5	5	5	5	4	4,80	5	4	4	5	4,50
29	5	4	5	5	5	4,80	5	5	5	5	5,00
30	5	5	4	4	5	4,60	5	4	5	4	4,50

No	Kebersihan						Kelengkapan						
	Keb1	Keb2	Keb3	Keb4	Keb5	Rata2	Kel1	Kel2	Kel3	Kel4	Kel5	Kel6	Rata2
1	4	4	4	4	3	3,80	4	4	4	3	4	3	3,67
2	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00
3	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00
4	4	5	4	4	4	4,20	4	4	5	5	4	4	4,33
5	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00
6	4	4	5	4	4	4,20	4	4	5	5	4	4	4,33
7	4	5	4	4	4	4,20	4	4	5	5	4	4	4,33
8	4	4	3	4	3	3,60	4	3	4	4	4	3	3,67
9	4	5	4	4	4	4,20	4	4	5	5	4	4	4,33
10	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00
11	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	4	3	3,67
12	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	4	3	3,67
13	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	4	3	3,67
14	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	4	3	3,67
15	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	4	3	3,67
16	4	4	4	4	5	4,20	5	5	5	5	5	5	5,00
17	4	4	4	4	5	4,20	4	4	4	4	5	5	4,33
18	5	5	5	4	4	4,60	5	5	5	5	4	4	4,67
19	3	4	4	4	5	4,00	5	5	5	5	5	5	5,00
20	4	4	4	4	5	4,20	5	5	5	5	5	5	5,00
21	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00
22	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00
23	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	5,00
24	5	4	5	5	3	4,40	5	4	4	4	5	4	4,33
25	4	5	4	5	3	4,20	5	4	4	3	5	5	4,33
26	4	4	4	5	5	4,40	4	4	4	3	4	5	4,00
27	4	4	4	5	5	4,40	4	4	4	3	4	5	4,00
28	4	4	5	5	3	4,20	5	4	2	5	5	5	4,33
29	4	4	4	4	2	3,60	2	4	4	3	4	4	3,50
30	5	4	5	5	3	4,40	3	4	4	3	5	5	4,00

No	Kesehatan Kamar					Rata2
	Keskam1	Keskam2	Keskam3	Keskam4	Keskam5	
1	4	3	3	4	4	3,60
2	4	4	4	4	4	4,00
3	4	4	4	4	4	4,00
4	5	5	5	5	4	4,80
5	5	5	5	5	4	4,80
6	5	5	5	5	4	4,80
7	5	5	4	4	4	4,40
8	4	3	4	4	4	3,80
9	5	5	5	5	4	4,80
10	4	4	4	4	4	4,00
11	4	4	4	4	4	4,00
12	4	4	4	4	4	4,00
13	4	4	4	4	4	4,00
14	4	4	4	4	4	4,00
15	4	4	4	4	4	4,00
16	5	5	5	5	5	5,00
17	5	4	5	5	5	4,80
18	5	5	5	5	4	4,80
19	5	5	5	5	5	5,00
20	5	5	5	5	5	5,00
21	4	4	4	3	4	3,80
22	5	5	5	5	5	5,00
23	5	5	5	5	5	5,00
24	5	3	4	4	4	4,00
25	4	3	3	5	4	3,80
26	5	4	4	4	4	4,20
27	5	4	4	4	4	4,20
28	3	3	5	5	5	4,20
29	5	5	5	4	5	4,80
30	3	3	3	4	4	3,40

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keind1	30	3	5	4.30	.702
Keind2	30	3	5	4.30	.535
Keind3	30	3	5	4.17	.648
Keind4	30	3	5	3.83	.648
Keind5	30	3	5	4.37	.669
Keindahan	30	3.40	5.00	4.19	.412
Valid N (listwise)	30				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kerp1	30	4	5	4.27	.450
Kerp2	30	3	5	4.10	.481
Kerp3	30	4	5	4.37	.490
Kerp4	30	3	5	4.17	.461
Kerapian	30	3.50	5.00	4.23	.401
Valid N (listwise)	30				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keb1	30	3	5	4.13	.434
Keb2	30	4	5	4.23	.430
Keb3	30	3	5	4.20	.484
Keb4	30	4	5	4.27	.450
Keb5	30	2	5	4.00	.788
Kebersihan	30	3.60	5.00	4.17	.315
Valid N (listwise)	30				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kel1	30	2	5	4.20	.664
Kel2	30	3	5	4.17	.461
Kel3	30	2	5	4.27	.640
Kel4	30	3	5	4.00	.871
Kel5	30	4	5	4.33	.479
Kel6	30	3	5	4.13	.776
Kelengkapan	30	3.50	5.00	4.18	.468
Valid N (listwise)	30				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keskam1	30	3	5	4.47	.629
Keskam2	30	3	5	4.20	.761
Keskam3	30	3	5	4.33	.661
Keskam4	30	3	5	4.40	.563
Keskam5	30	4	5	4.27	.450
KesehatanKamar	30	3.40	5.00	4.33	.494
Valid N (listwise)	30				