

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KAMAR TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI HOUSEKEEPING HOTEL PRIMA IN
YOGYAKARTA.**



Oleh :

GURUH SEPTI WIBOWO

NO. MHS: 315100828

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KAMAR TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI HOUSEKEEPING HOTEL PRIMA IN
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Pariwisata**

Oleh :

GURUH SEPTI WIBOWO

NIM 315100828

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2021

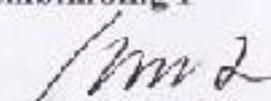
HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KAMAR TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI HOUSEKEEPING HOTEL PRIMA IN
YOGYAKARTA

SKRIPSI



Disusun Oleh :
Guruh Septi Wibowo
NIM 315100828
Telah disetujui oleh:

Pembimbing I


Drs. Santosa, M.M.
NIDN.0519045901

Pembimbing II


Hamdan Anwari, S.Pd. M.Pd. B.I.
NIDN. 0509118801

Mengetahui
Ketua Prndi


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

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KAMAR TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI HOUSEKEEPING HOTEL PRIMA IN
YOGYAKARTA

SKRIPSI

Disusun Oleh :
GURUH SEPTI WIBOWO

NIM 315100828

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan :

Pada tanggal

TIM PENGUJI

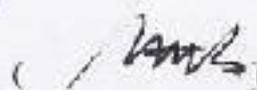
Penguji Utama

: fian Damasidino, S.IP,M.SC.
NIDN. 0525098901



Pembimbing I

: Drs. Sentosa, M.M.
NIDN.0515045901



Pembimbing II

: Hamdan Anwari, S.Pd. MPd. B.I.
NIDN. 0509118801



Mengerahi
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Drs. Trihatu, M.M.
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN UJIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Guruh Septi Wibowo

NIM : 315100828

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KAMAR
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOUSEKEEPING HOTEL PRIMA IN
YOGYAKARTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya pernah diajukan untuk memperoleh gelar kersarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 10 Agustus 2021

A yellow postage stamp with a Garuda emblem and the text 'METRAN PRIMA' is visible. The stamp number '838634JX893-07165' is printed at the bottom. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Guruh Septi Wibowo

MOTTO

“Jangan lelah menjadi cahaya di tengah kehidupan, karena sesungguhnya bersama kebaikan selalu ada berkah dan keberuntungan”

(Penulis)

“Jika kamu tidak tahan dengan lelahnya belajar, maka kamu harus tahan dengan perihnya kebodohan”

(Imam Al-Syafi’i)

“Dan ketahuilah, sesungguhnya kemenangan itu beriringan dengan kesabaran, jalan keluar beriringan dengan kesukaran, dan bersama kesulitan akan ada kemudahan”

(HR. Tirmidzi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya selama penyusunan tugas akhir ini. Laporan skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Untuk Ibu, Bapak dan Adik saya yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan, semangat, nasehat serta doa terbaik mereka kepada saya selama saya menyelesaikan skripsi ini.
2. Saudara serta keluarga besar saya yang sudah memberikan dukungan dan doa mereka selama saya melakukan penulisan skripsi.
3. Untuk Dosen Program Studi Pengelolaan Perhotelan AMPTA Yogyakarta yang sudah memberikan arahan, bimbingan dan pembekalan selama saya melakukan penulisan skripsi, sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
4. Untuk teman-teman jurusan pengelolaan perhotelan dari berbagai angkatan.
5. Untuk rekan dan sahabat penulis, terimakasih atas bantuan dan dukungan serta yang selalu kalian berikan dalam penyusunan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Strata-1 Pariwisata pada program studi Pengelolaan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Penulis menyusun skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOUSEKEEPING HOTEL PRIMA IN YOGYAKARTA ”. Selama mengikuti pendidikan Sarjana Pariwisata sampai dengan proses penyelesaian skripsi, penulis telah diberikan dukungan oleh beberapa pihak yang telah menyediakan fasilitas, membantu, membina dan membimbing. Untuk itu, dengan rendah hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Santosa, M.M, selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulisan skripsi.
2. Bapak Hamdan Anwari, S.Pd. M,Pd. B.I., selaku pembimbing II yang telah mendampingi dan memberikan pengarahan selama penulisan skripsi.
3. Bapak fian Damadino,S.IP,M.Sc. selaku dosen penguji yang telah memberikan waktu bagi saya untuk menjelaskan isi skripsi penulis.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M, selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak Drs Prihatno, M.M, Selaku Ketua Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta

6. Pada para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan yang ada. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Demikian yang dapat penulis sampaikan. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 10 Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	8
A. Landasan Teori	8
1. Pelayanan	8
2. Housekeeping Department	12
3. Pelayanan di Housekeeping	13
4. Hubungan Antara Kebersihan Kerapian dan Kelengkapan Hotel	18
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Pemikiran	21
D. Hipotesis	22

BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi & Sampel	24
1. Populasi	24
2. Sampel	25
D. Teknik Pengumpulan Data	26
1. Kusioner	26
2. Dokumentasi dan Observasi	26
E. Variabel dan Indikator	27
1. Variabel Independen.....	27
2. Variabel Dependen	28
F. Uji Instrumen Penelitian	28
1. Uji Validitas.....	28
2. Uji Reliabilitas.....	29
G. Metode Analisis Data.....	30
1. Uji Asumsi	30
2. Jenis Analisis	30
3. Uji Hipotesis	31
4. Uji F.....	32
5. Uji T.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Deskripsi Objek Penelitian	35
1. Sejarah Hotel	35
2. Visi dan Misi	36
3. Struktur Organisasi	36
B. Deskripsi Responden	37
1. Berdasarkan Jenis Kelamin	37
2. Berdasarkan Pendidikan	38
3. Berdasarkan Umur	39

C. Uji Kelayakan Instrumen	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	43
D. Uji Asumsi	44
1. Uji Normalitas	44
E. Analisis Regresi Linier Sederhana	45
1. Uji Koefisien Determinasi.....	46
2. Uji Statistik F	46
3. Uji Statistik T	47
F. Pengujian Hipotesis.....	50
1. Pengujian Hipotesis 1	50
2. Pengujian Hipotesis 2	50
3. Pengujian Hipotesis 3	51
G. Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Objek Wisata di Yogyakarta Tahun 2016-2019	1
Tabel 1.2 Jumlah Hotel Yogyakarta Tahun 2016-2019	3
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	39
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Umur	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kebersihan (X1)	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kerapian (X2)	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kelengkapan (X3)	42
Tabel 4.7 Hasil Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibitas Variabel X1,X2,X3 dan Y	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.10 Hasil Koefisiensi Determinasi	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik F	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik T	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	37
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Izin Penelitian

Lampiran II Kuesioner Penelitian

Lampiran III Hasil Distribusi Frekuensi

Lampiran IV Uji Kelayakan Instrumen

Lampiran V Hasil Uji Hipotesis

Lampiran VI Dokumentasi Penelitian

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan kamar, yaitu : kebersihan, kerapian dan kelengkapan terhadap kepuasan tamu hotel. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, *Housekeeping* dan *Room attendant* memiliki peran penting dalam menjaga kualitas kenyamanan fasilitas berbentuk fisik, hasil tugas dari keduanya berdampak saat pertama kali pelanggan masuk kamar, yang pertama kali pelanggan lihat adalah fasilitas *bed*, kelengkapan dan kebersihan fasilitas yang ada di *room* dan kamar mandi. Efek yang diberikan jika kualitas kamar tidak sesuai dengan keinginan mereka, maka kepuasan mereka juga akan menurun dan menimbulkan rasa kecewa. Dari latar belakang diatas, maka penulis memilih judul, yaitu “Pengaruh kualitas pelayanan kamar kepuasan tamu di Hotel Prima In Yogyakarta”.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif Kuantitatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. Sampel sebanyak 120 orang responden yang diambil dengan teknik *Accidental sampling* dengan metode pengambilan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, Uji t, Uji F, dan uji koefisiensi determinasi untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kamar terhadap kepuasan tamu.

Hasil Penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan kamar yaitu: kebersihan, kerapian, dan kelengkapan, secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu; variabel kebersihan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu; variabel kerapian secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu; variabel kelengkapan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Prima In Yogyakarta. Dari variabel tersebut, variabel kebersihan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan tamu. Penelitian ini menghasilkan nilai *Adjusted R square* sebesar 0,526, hal ini menunjukkan bahwa sumbangan dari hubungan pelatihan sebesar 52,6%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu

ABSTRACT

This study aims to explain the influence of room service quality, namely: hygiene, neatness, and completeness on hotel guest satisfaction. To achieve customer satisfaction, Housekeeping and Room attendant have a significant role in maintaining the quality of the comfort of physically shaped facilities, the result of the task of both impacting when first the customer enters the room, the first time the customer sees is the bed facility, completeness, and cleanliness of the existing facilities in the room and bathroom. The effect is given if the quality of the rooms does not match their desire, then their satisfaction will also decrease and induce a sense of disappointment. From the background above, then the author chose the title, namely "The influence of the quality of guest satisfaction room service at the Hotel Prima in Yogyakarta".

This type of research is quantitative descriptive. The sampling method used in this study was non-probability sampling. Samples of as many as 120 respondents were taken with Accidental sampling techniques by data retrieval methods using questionnaires. Data analysis techniques used are multiple linear regression analysis, T Test, F Test, and determination coefficient tests to know the effect of room service quality on guest satisfaction.

The results of this Research are known that the quality of room service namely: cleanliness, neatness, and completeness, partially influential positively and significantly to guest satisfaction at Hotel Prima in Yogyakarta. The research produced an adjusted r square observe of 0.526, this suggests that a donation from a training relationship of 52.6%

Keywords: Service Quality, Guest Satisfaction

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan zaman di era globalisasi ini industri pariwisata telah berkembang dengan pesat. Tidak hanya mengembangkan tempat-tempat wisata bagi pengunjung, tetapi juga fasilitas untuk pengunjung merasa nyaman juga dikembang. Bahkan fasilitas tersebut tidak hanya dibuat oleh pemerintah, tetapi juga pelaku usaha swasta. Salah satu fasilitas tersebut adalah hotel sebagai tempat tinggal pengunjung. Indonesia yang terkenal dengan jumlah situs pariwisatanya membuat jumlah pertumbuhan hotel juga semakin pesat. Bahkan setiap provinsi di Indonesia selalu diusahakan memiliki tempat wisata dengan ciri khas masing-masing.

Salah satunya adalah Yogyakarta. Yogyakarta merupakan provinsi yang menjadi salah satu tujuan destinasi wisata yang ada di Indonesia. Terkenal dengan tempat wisata budaya dan keindahan alam menjadi daya tarik sendiri. Berikut merupakan jumlah tempat wisata yang ada di Yogyakarta.

Tabel 1.1 Jumlah Objek Wisata di Yogyakarta Tahun 2016-2019

No	Jumlah Objek Wisata	Tahun				Satuan
		2016	2017	2018	2019	
1	Jumlah Objek Wisata Alam	10,00	12,00	17,00	32,00	Unit
2	Jumlah Objek Wisata Buatan	8,00	13,00	15,00	42,00	Unit
3	Jumlah Objek Wisata Sejarah	14,00	17,00	17,00	17,00	Unit
Total		32,00	42,00	49,00	91,00	Unit

Sumber: Dinas Pariwisata, 2019

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah objek wisata setiap tahun mengalami kenaikan objek wisata baru. Hal ini menunjukkan bahwa potensi untuk membuat usaha fasilitas seperti hotel atau penginapan juga semakin tinggi. Jumlah yang ditunjukkan sebagai situs pariwisata termasuk tinggi. Terutama pada tahun 2019 hampir mencapai 100 unit. Oleh karena itu wisatawan yang ke Yogyakarta tidak hanya lokal tetapi juga mancanegara.

Oleh karena itu pertumbuhan penginapan di Yogyakarta juga semakin tinggi. Bahkan ada beberapa fasilitas yang disediakan, mulai dari hotel berbintang, resort, villa, *homestay* dan berbagai penginapan lain yang disediakan. Hotel yang menjadi salah satu tempat penginapan bagi wisatawan. Hotel merupakan jenis akomodasi suatu layanan yang menyediakan berbagai jenis fasilitas layanan dalam satu tempat. fasilitas tersebut meliputi makanan, minuman, tempat penginapan, spa, gym, dan lain-lainya. Hal ini menjadi opsi favorit bagi wisatawan karena tidak perlu repot untuk memenuhi kebutuhannya karena bisa fokus pada liburan. Alasan itu yang membuat jumlah hotel di Yogyakarta semakin meningkat. Berikut jumlah hotel yang ada di Yogyakarta.

Tabel 1. 2 Jumlah Hotel di Yogyakarta Tahun 2016-2019

No	Jumlah Hotel	Tahun				Satuan
		2016	2017	2018	2019	
1	Jumlah Hotel Bintang Lima	7,00	9,00	9,00	11,00	Unit
2	Jumlah Hotel Bintang empat	14,00	18,00	18,00	36,00	Unit
3	Jumlah Hotel Bintang Tiga	17,00	32,00	32,00	61,00	Unit
4	Jumlah Hotel Bintang Dua	5,00	24,00	24,00	34,00	Unit
5	Jumlah Hotel Bintang Satu	9,00	13,00	13,00	21,00	Unit
6	Jumlah Hotel Non Bintang	521,00	589,00	589,00	610,00	Unit
TOTAL		573,00	685,00	685,00	773,00	Unit

Sumber: Dinas Pariwisata, 2019

Berdasarkan data diatas, jumlah hotel di Yogyakarta setiap tahun mengalami kenaikan seiring bertambahnya jumlah objek wisata. Dari tahun 2016 jumlah hotel sekitar 573 hingga tahun 2019 jumlah hotel sekitar 773 unit. Terdapat pertumbuhan sekitar 34,9% untuk 3 tahun terakhir. Potensi ini yang pesat membuat tingkat persaingan juga tinggi. Hotel sebagai industri yang bergerak di bidang jasa harus memiliki pelayanan yang baik, dari segi pelayanan customer, fasilitas dan harga kamar demi mencapai kepuasan yang diharapkan oleh tamu.

Untuk mencapai kepuasan pelanggan terkadang terdapat suatu permasalahan dan keadaan yang harus diselesaikan. Pimpinan memiliki peran penting sebagai individu yang mampu memberikan pengaruh kepada karyawan untuk mencapai usaha dan tujuan yang sudah direncanakan. Pada

industri jasa seperti ini, posisi manajer merupakan sosok yang bertanggung jawab untuk mengelola sumber daya manusia.

Salah satunya adalah mengatur tugas dari *housekeeping*. *Housekeeping* bertugas dan bertanggung jawab dalam menjaga, memelihara, merawat kebersihan hotel baik di public area, room, office, serta area lokasi yang ada di hotel. Menurut Dimiyati (2002:59) *Housekeeping* adalah bagian yang bertugas memelihara, kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab lainnya seperti dapur.

Selain itu ada tugas dari *Room attendant* atau yang diartikan sebagai petugas kamar. Mereka yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar. Dua petugas ini memiliki peran penting dalam menjaga kualitas kenyamanan fasilitas berbentuk fisik. Mereka yang berhadapan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan. Secara tidak langsung tugas dari *housekeeping* dan *room attendant* berkaitan dengan kualitas pelayanan kamar bagi para pelanggan. Apalagi hasil tugas dari keduanya berdampak saat pertama kali pelanggan masuk kamar. Para pelanggan biasanya yang dilihat pertama kali adalah fasilitas *bed*, kelengkapan fasilitas yang ada di *room* dan kamar mandi, serta kebersihan keduanya. Efek yang diberikan jika kualitas kamar tidak sesuai dengan keinginan mereka, maka kepuasan mereka juga akan menurun dan menimbulkan rasa kecewa.

Hal ini juga dilakukan oleh salah satu hotel tertua di Yogyakarta, yaitu Grand Ambarrukmo Yogyakarta. Hotel yang mendapat rating sebagai hotel dengan bintang 5 harus memiliki fasilitas yang sangat baik. Bahkan harus melebihi fasilitas dari hotel dengan rating bintang di bawahnya. Selain itu juga perlu untuk bersaing sesama hotel dengan bintang 5 lainnya. Terutama yang berkaitan dengan kinerja *housekeeping* dan *room attendant*. Tugas dalam menyiapkan kamar, membersihkan, dan mengecek keadaan kamar membuat *housekeeping* dan *room attendant* menjadi pion atau pejuang penting dalam menjaga kepuasan pelanggan di baris paling depan.

Oleh karena itu melihat pentingnya kinerja *housekeeping* terhadap kebersihan dan kepuasan tamu di hotel, maka dari itu penulis memilih judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan kamar terhadap Kepuasan Tamu di *Housekeeping* Hotel PRIMA IN Yogyakarta”** untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas kamar terhadap tingkat kebersihan dan kepuasan tamu yang datang ke hotel.

B. Rumusan Masalah

Terdapat berbagai macam faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu dalam menginap di sebuah Hotel, seperti kenyamanan tamu, keamanan, kebersihan, kerapian, dan kelengkapan. Kepuasan tamu sangat berpengaruh dalam citra suatu hotel, maka kepuasan tamu juga akan berpengaruh positif bagi Hotel itu tersendiri, yang menjadi daya tarik bagi tamu untuk kembali menginap pada Hotel tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti mengemukakan rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh secara simultan kualitas pelayanan kamar yang terdiri dari kebersihan, kerapian, dan kelengkapan berpengaruh terhadap kepuasan tamu di *Housekeeping* Hotel PRIMA IN Yogyakarta?
2. Diantara variabel tersebut yang meliputi kebersihan, kerapian, dan kelengkapan, manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan tamu di *Housekeeping* Hotel PRIMA IN Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Kualitas pelayanan adalah salah satu penyebab kepuasan pada tamu yang menginap di hotel prima in dengan demikian kepuasan tamu sangat tergantung dari kualitas pelayanan, kualitas pelayanan untuk dapat memuaskan tamu sangat banyak, dalam penelitian ini dibatasi pada departmen house keeping khususnya pada kualitas kepuasan kamar.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kamar terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Prima In Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kerja para karyawan yang menentukan kepuasan tamu yang sangat berpengaruh bagi hotel.

Selain itu juga bisa dijadikan sebagai evaluasi baik berupa kritik terhadap pelayanan atau kesalahan terhadap prosedur kebersihan dalam bekerja

2. Bagi STP AMPTA Yogyakarta

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pembelajaran yang ada di kampus tentang cara meningkatkan kualitas kamar terhadap kepuasan tamu di hotel.

3. Bagi Peneliti

Bagi peneliti sangat bermanfaat untuk menambah wawasan pengetahuan yang mungkin bisa di terapkan dalam perkuliahan.