

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan *bellboy* kepada tamu di *Ros In Hotel Yogyakarta*, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Ros In Hotel Yogyakarta* menawarkan keunggulan berupa keramahan kepada setiap tamu yang datang. Selain sebagai visi hotel dengan *tagline* “*Your Friendly Hotel*”, hal ini juga sebagai bentuk upaya pemberian kualitas pelayanan yang terbaik kepada tamu. Salah satu bagian yang berusaha memberikan kualitas pelayanan terbaiknya adalah *bellboy*, bagian dari *front office department*.

Bellboy mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan dan rasa keamanan tamu pada saat menangani barang bawaan tamu. *Bellboy* merupakan bagian terdepan dari *front office department* yang paling pertama dan terakhir dalam memberikan pelayanan kepada tamu saat tiba dan meninggalkan hotel.

Penilaian kualitas pelayanan di *Ros In Hotel* mempunyai nilai rata rata sebesar 64 atau dikategorikan sangat baik. Dari kelima aspek dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*), aspek *emphaty* dengan poin pernyataan petugas *bellboy* melayani dengan ramah, mempunyai skor tertinggi sebesar 67.

Dimensi *tangible* mempunyai nilai sebesar 65, yang menunjukkan petugas *bellboy* berpenampilan rapi dan sangat baik ketika memberikan pelayanan kepada tamu. Dimensi *reliability* mempunyai nilai 65, menunjukkan kecermatan petugas *bellboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu sangat baik. Dimensi *responsiveness* mempunyai nilai sebesar 66, menunjukkan petugas *bellboy* merespon setiap keluhan dalam memberikan pelayanan kepada tamu dengan sangat baik. Dimensi *assurance* mempunyai nilai prosentase sebesar 55, menunjukkan petugas *bellboy* memberikan jaminan waktu yang tepat dalam memberikan kualitas pelayanan kepada tamu dengan baik.

2. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pemenuhan konsumen terhadap barang atau jasa yang memberikan suatu tingkat pemenuhan terkait dengan konsumsi yang menyenangkan. Kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh hotel. *Ros In Hotel* sangat berupaya dalam memberi kepuasan kepada tamu dalam setiap pelayanan yang diberikan, termasuk pelayanan oleh *bellboy*.

Secara keseluruhan kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas *bellboy* di *Ros In Hotel* Yogyakarta dinilai dengan nilai rata-rata sebesar 60,4 atau dikategorikan sangat puas. Responden memberikan skor tertinggi pada keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh petugas *bellboy*. Hal ini memperlihatkan bahwa staff *bellboy* memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada tamu, dan tamu merasa sangat puas

terhadap hal tersebut. Dimensi kepuasan tamu secara keseluruhan pelayanan mempunyai nilai sebesar 66.

Dimensi kepuasan pelanggan mempunyai nilai sebesar 53, menunjukkan tamu puas dengan fasilitas pelayanan yang diberikan oleh *bellboy* kepada tamu. Dimensi pelayanan dari petugas sesuai yang diharapkan tamu, mempunyai nilai sebesar 59, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *bellboy* sudah sesuai dengan harapan para tamu. Dimensi tamu berminat berkunjung kembali, mempunyai nilai sebesar 65, menunjukkan tamu sangat berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh *bellboy*. Dimensi tamu akan menyarankan teman atau kerabat untuk datang mempunyai nilai sebesar 59, menunjukkan tamu bersedia untuk merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk berkunjung ke hotel ini.

3. Kendala yang dihadapi oleh *bellboy* di *Ros In Hotel* tidak jauh berbeda dengan hotel lainnya. Seperti ketidaktahuan tamu mengenai *bellboy*, kurangnya pengetahuan staff, dan keterbatasan staff serta fasilitas. Kendala-kendala ini perlu diselesaikan agar pelayanan yang diberikan oleh *bellboy* dapat menjadi maksimal. Perlu adanya solusi untuk menangani kendala-kendala tersebut.
4. Solusi yang tepat dan efisien perlu dilakukan oleh manajemen untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi oleh *bellboy*. Beberapa solusi yang dapat dilakukan antara lain: penambahan staff *bellboy*

yang *incharge* ketika *high season*, pelengkapan fasilitas-fasilitas yang digunakan, serta perbaikan kualitas dari staff *bellboy*. Solusi-solusi ini diharapkan dapat menangani kendala yang dihadapi oleh *bellboy* serta memperbaiki kualitas pelayanan kepada tamu.

B. Rekomendasi

Berdasarkan dari hasil pembahasan penelitian dan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan rekomendasi kepada *bellboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di *Ros In Hotel* sebagai berikut:

1. Keramah tamahan kepada tamu dalam setiap pelayanan perlu dipertahankan karena dinilai paling baik oleh tamu. Hal ini agar visi hotel sebagai hotel paling ramah di Yogyakarta dapat berjalan baik. Dimensi lainnya dalam memberikan kualitas pelayanan juga perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan yang diberikan *bellboy* kepada tamu di *Ros In Hotel* menjadi maksimal.
2. Hotel perlu memperhatikan semua aspek yang mempengaruhi kepuasan tamu. Nilai kepuasan tamu yang tergolong tinggi bukan berarti pelayanan yang diberikan cukup dengan apa yang ada. Perlu peningkatan di semua sector agar kepuasan tamu dapat dijaga konsistensinya.
3. Selalu mengevaluasi kendala-kendala yang terjadi, sehingga dapat langsung dicarikan solusi yang tepat dan kendala tidak terjadi secara berulang.


4. Solusi yang tepat, cepat, dan efisien diperlukan oleh manajemen untuk mengatasi kendala yang ada. Penambahan jumlah staff dan pelengkapan fasilitas adalah solusi yang harus segera dilaksanakan.

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta
- Bagyono, (2016). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Fadhli, A. (2018). *Manajemen Hotel Syariah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryono, Budi PM (2016). *How to Win Customer Through Customer Service With Heart*. Yogyakarta: Andi.
- Irawan, Handi. (2008). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Kriyantono, Rachmat. (2007). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta:Kencana.
- Prastowo, Andi. (2014). *Pengembangan Bahan Ajar Tematik Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Sangadji, E.M. (2013). *Perilaku Konsumen (Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Silalahi, Ulber. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Soenarno, Adi. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi : dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung :Alfabeta.
- _____. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatno, B. (2008). *Front Office Operations*. Yogyakarta: Andi.
- Syaodih, Nana. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Windasuri, H., & Susanti, H. (2016). *Excellent Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Lampiran 1

Surat Pengantar Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
 Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 340/Q.AMPTA/XII/2021 Yogyakarta, 09 Desember 2021
 Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth
 Kepada Yth
 Ibu Dwi Murwani
 HRD Ros In Hotel Yogyakarta
 Jl. Ringroad Selatan, Druwo Bangunharjo,
 Kecamatan Sewon,
 Kabupaten Bantul
 Yogyakarta

Dengan Hormat,


Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Front Office Department Ros In Hotel, Yogyakarta selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 06 Desember 2021 sampai dengan tanggal 06 Januari 2022, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan:

Nama Mahasiswa : Isnanto Pramudya Wardhana
 No Mahasiswa : 320200393
 Semester : IX (Sembilan).

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul :
"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BELLBOY KEPADA TAMU DI ROS IN HOTEL YOGYAKARTA ". Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami
 Ketua



Drs. Prihatno, M.M.

Tembusan:
 - File

Lampiran 2

Surat Keterangan Penelitian


ROS-IN HOTEL ★★★
 Yogyakarta

Yogyakarta, 08 Desember 2021

No : 035/S.Kel – HRD/RH/XII/2021
 Lamp : -
 Perihal : "Ijin Penelitian"

Kepada Yth.
 Bapak Drs. Prihatno, M.M.
 Ketua
 Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
 Jalan Laksda Adisucipto Km. 6
 Yogyakarta.

Salam hangat dari Ros In Hotel Yogyakarta.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Bapak No. 301/Q.AMPTA/XII/2021 pada tanggal 02 Desember 2021 Perihal Permohonan Ijin Penelitian bersama ini kami menyampaikan memberikan Izin penelitian kepada:

Nama Mahasiswa : Dimas Juni Kristianto
 No. Mahasiswa : 320200392
 Semester : IX (Sembilan)

Dengan judul penelitian **"UPAYA GUEST RELATION OFFICER MENANGANI KELUHAN TAMU VIP DI ROS IN HOTEL YOGYAKARTA"** di departemen Front Office yang akan dilakukan pada tanggal 03 Desember 2021 sampai dengan 02 Januari 2022.

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas perhatian serta kerjasama yang baik kami mengucapkan banyak terimakasih

Ros In Hotel Yogyakarta
 Hormat Kami


 Dwi Murwani
 Human Resources Manager

*Jl. Lingkar Selatan No. 110, Yogyakarta 55187
 telp. (0274) 384543, 389912, 389913 Fax: (0274) 411818
 mail : rosini_jogja@yahoo.com Website : www.rosinhoteljogja.com*

Lampiran 3

Pedoman Wawancara

- Pewawancara : Isnanto Pramudya Wardhana
- Instansi : Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi
Pariwisata AMPTA Yogyakarta
- Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan *Bellboy* Kepada Tamu di
Ros In Hotel Yogyakarta.
- Target Informan : *Staff Bellboy, Bellboy Captain, Front Office Supervisor,*
Front Office Manager
- Daftar Pertanyaan :
1. Apa saja syarat utama *bellboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di *Ros In Hotel* Yogyakarta?
 2. Bagaimana *standard grooming bellboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di *Ros In Hotel* Yogyakarta?
 3. Apakah *bellboy* di *Ros In Hotel* juga memberikan pelayanan *valet parking* kepada tamu?
 4. Apakah *bellboy* di *Ros In Hotel* juga memberikan pelayanan penjemputan dan pengantaran tamu dari dan ke terminal, stasiun, dan bandara?
 5. Bagaimana *standard operational procedure bellboy* ketika memberikan pelayanan kepada tamu di *Ros In Hotel* Yogyakarta? (*Check in, Check out, Pelayanan penitipan barang*)

6. Apakah kualitas pelayanan *bellboy* sudah dilaksanakan sesuai dengan *standard operational procedure* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di *Ros In Hotel* Yogyakarta?
7. Bagaimana hotel dapat mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan *bellboy* di *Ros In Hotel* Yogyakarta?
8. Menurut saudara, sampai mana tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan *bellboy* di *Ros In Hotel* Yogyakarta?
9. Apa saja kendala yang dihadapi *bellboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di *Ros In Hotel* Yogyakarta?
10. Bagaimana solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi *bellboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di *Ros In Hotel* Yogyakarta?

Lampiran 4

Hasil Wawancara

Narasumber : Bapak Istanto

Jabatan : *Front Office Manager Ros In Hotel Yogyakarta*

Pewawancara : Isnanto Pramudya Wardhana

1. Apa saja syarat utama dan standar *grooming bellboy* dalam melayani tamu?

Jawab:

Syarat utama sih tidak terlalu berbeda dengan *bellboy* pada umumnya ya. Tapi *bellboy* disini diharuskan bisa mengoperasikan mobil dan mempunyai SIM A karena kita juga memberikan pelayanan *valet* dan penjemputan tamu dari terminal, stasiun, dan bandara. Untuk *grooming* sendiri juga sama seperti *bellboy* umumnya yaitu, rapi, bersih, dan lain lain.

2. Bagaimana standar operasional prosedur *bellboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu?

Jawab:

Pelayanan kepada tamu tidak jauh berbeda dengan standar pelayanan pada umumnya. Mulai dari *check in* sampai dengan *check-out*. Yang terpenting disini adalah *bellboy* harus selalu mengutamakan kenyamanan dan keamanan tamu dan barang bawaanya. Tidak lupa dengan keramahtamahan kepada tamu agar sesuai visi hotel.

3. Apakah pelayanan *bellboy* sudah dilaksanakan dengan baik?

Jawab:

Kami rasa *bellboy* disini sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional dan dilaksanakan dengan baik. Kualitas pelayanan sendiri kami nilai sudah sangat baik dan membuat tamu puas dengan hal itu.

4. Bagaimana hotel mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap kepuasan tamu dan sampai mana tingkat kepuasan tamu tersebut?

Jawab:

Kami paling utama sih mengandalkan *guest comment card* maupun bertanya langsung ya. Kita juga terus memantau semua media social dan online travel agent yang bekerjasama untuk melihat ulasan-ulasan yang diberikan oleh tamu. Untuk tingkat kepuasan tamu sendiri kami rasa diatas 75% atau sangat puas. Kami akui ada beberapa kendala-kendala yang dapat membuat beberapa tamu tidak terlalu puas.

5. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *bellboy*?

Jawab:

Untuk sementara, kami masih menyesuaikan untuk jumlah sumber daya manusianya. Karena di keadaan pandemi ini, kita belum bisa memaksimalkan jumlah sumber daya manusia dikarenakan satu dan lain hal. Ada kalanya saat ada tamu check-in, sedang tidak ada *bellboy* di lobby. karena sedang keluar untuk sales call, atau mungkin sedang melayani tamu lainnya. Kita yang penting adalah barang bawaan tamu aman dan tidak tercampur di lobby ketika *high season*. Karena biasanya lobby bisa penuh

tamu dan barang bawaannya. Untuk pelayanan bantuan membawa barang bawaan tamu ke kamar, biasanya tamu sudah paham jika saat itu sedang ramai. Jadinya banyak yang bawa sendiri. Biasanya kita bantu arahkan untuk informasi menuju ke kamar.

Kemudian juga tamu masih banyak yang tidak mau dilayani oleh *bellboy*. Pelayanan *bellboy* utamanya adalah memberikan rasa nyaman dan aman ketika tamu sedang *check-in* dan *check-out* termasuk dengan barang bawaannya. Yang kami takutkan justru malah kalau tidak mau dilayani adalah barang bawaan tamu bisa saja hilang atau tertukar dengan tamu lainnya kan. Tapi yang penting, kita tetap memberikan pelayanan yang terbaik dan kejelasan kepada tamu.

6. Bagaimana solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut?

Jawab:

Untuk kendala jumlah SDM, penyesuaian jadwal biasanya sudah kita update tergantung kondisi hotel. Tetapi tidak menutup kemungkinan penambahan staff akan sangat membantu agar mempermudah *rolling* penyesuaian jadwal. Untuk sementara, jika sudah urgent, kita akan dibantu oleh GRO dan supervisor, bahkan manager

Narasumber : Slamet Eko Wibowo

Jabatan : *Bellboy Ros In Hotel* Yogyakarta

Pewawancara : Isnanto Pramudya Wardhana

1. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *bellboy*?

Jawab:

Terkadang tamu itu tidak paham apa itu *bellboy*, fungsinya dan pelayanan yang diberikan. Jadi ada tamu tuh yang mungkin risih atau kadang takut. Mereka takut kalau kita memberikan pelayanan misal membawakan barang bawaan mereka nanti ada yang hilang atau rusak. Wajar ya, karena kadang ada tamu yang belum pernah ke hotel, atau mungkin lelah juga. Kita sih biasanya tidak memaksa, hanya menjelaskan dengan ramah dan memberikan jaminan keamanan kepada tamu.

Narasumber : Waljiyanto

Jabatan : *Bellboy Ros In Hotel* Yogyakarta

Pewawancara : Isnanto Pramudya Wardhana

2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *bellboy*?

Jawab:

Kadang yang kita suka gak tahu atau bingung itu kalau tamu tanya tempat wisata yang baru atau sedang viral. Kalau sudah begitu, biasanya kita bantu sebisa kita dengan menjelaskan rute ke wilayah tersebut. Untuk informasi fasilitas hotel atau wisata di dekat hotel atau yang sudah terkenal sih kita tahu dan pasti kita sampaikan.



Foto dengan Bapak Istanto selaku *Front Office Manager*

Ros In Hotel Yogyakarta.

Lampiran 5

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator Definisi Operasional	Jumlah Butir	No Pertanyaan
Kualitas Pelayanan Bellboy	<i>Tangibles</i> • Pelampiran petugas dalam melayani pelanggan	1	A1
	<i>Reliability</i> • Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan	1	A2
	<i>Responsiveness</i> • Semua keluhan pelanggan direspon oleh pelanggan	1	A3
	<i>Assurance</i> • Petugas memberikan jaminan waktu tepat dalam pelayanan	1	A4
	<i>Emphathy</i> • Petugas melayani dengan ramah	1	A5
Kepuasan Tamu	Kepuasan Pelanggan Keseluruhan • Puas terhadap seluruh produk atau jasa perusahaan	1	B1
	Dimensi Kepuasan Pelanggan • Fasilitas pelayanan yang memuaskan	1	B2
	Kesesuaian Harapan • Pelayanan dari karyawan sesuai dengan yang diharapkan	1	B3
	Minat Pembelian Ulang • Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan	1	B4
	Kesediaan Untuk Merekomendasi • Menyarankan teman atau kerabat untuk memakai atau membeli produk atau jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan	1	B5

Lampiran 6

Petunjuk Pengisian Angket

Kualitas Pelayanan *Bellboy* dan Kepuasan Tamu

Variabel Penelitian	Pernyataan	1	2	3	4
Kualitas Pelayanan <i>Bellboy</i>	<i>Tangibles</i> • Saya melihat kerapian penampilan petugas dalam melayani tamu.				
	<i>Reliability</i> • Saya melihat kecermatan petugas dalam melayani tamu.				
	<i>Responsiveness</i> • Saya melihat petugas merespon dengan baik setiap keluhan yang disampaikan oleh tamu.				
	<i>Assurance</i> • Saya melihat petugas memberikan jaminan waktu yang tepat dalam pelayanan.				
	<i>Emphathy</i> • Saya mendapatkan pelayanan yang ramah dari petugas.				
Kepuasan Tamu	Kepuasan Pelanggan Keseluruhan • Saya merasa puas terhadap seluruh pelayanan yang diberikan oleh petugas.				
	Dimensi Kepuasan Pelanggan • Saya merasa puas terhadap seluruh fasilitas pelayanan.				
	Kesesuaian Harapan • Saya mendapatkan pelayanan dari petugas sesuai dengan yang saya harapkan.				
	Minat Pembelian Ulang • Saya berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh petugas memuaskan.				
	Kesediaan Untuk Merekomendasi • Saya akan menyarankan teman atau kerabat untuk memakai atau membeli produk atau jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.				

Lampiran 7

Data Penelitian

No	Kualitas Pelayanan					Kepuasan Tamu				
	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5
1	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
2	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2
3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
4	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3
5	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3
6	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2
7	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2
8	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2
11	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2
12	3	4	4	2	4	4	2	3	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1
15	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2
18	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
19	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
20	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
Jumlah	65	65	66	57	67	66	53	59	65	59

Lampiran 8

Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas

		Correlations										
		A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	TOTAL
A1	Pearson Correlation	1	.410	.504*	.651**	.616**	.779**	.651**	.734**	.842**	.828**	.858**
	Sig. (2-tailed)		.072	.023	.002	.004	.000	.002	.000	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
A2	Pearson Correlation	.410	1	.502*	.610**	.519*	.579**	.477*	.618**	.636**	.511*	.689**
	Sig. (2-tailed)	.072		.024	.004	.019	.007	.033	.004	.003	.021	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
A3	Pearson Correlation	.504*	.502*	1	.392	.696**	.508*	.608**	.501*	.502*	.349	.702**
	Sig. (2-tailed)	.023	.024		.087	.001	.022	.004	.024	.024	.132	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
A4	Pearson Correlation	.651**	.610**	.392	1	.504*	.725**	.727**	.894**	.736**	.739**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.002	.004	.087		.023	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
A5	Pearson Correlation	.616**	.519*	.696**	.504*	1	.608**	.521*	.458	.768**	.591**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.004	.019	.001	.023		.004	.019	.042	.000	.006	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B1	Pearson Correlation	.779**	.579**	.508*	.725**	.608**	1	.683**	.819**	.888**	.875**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.022	.000	.004		.001	.000	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B2	Pearson Correlation	.651**	.477*	.608**	.727**	.521*	.683**	1	.703**	.548*	.641**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.002	.033	.004	.000	.019	.001		.001	.012	.002	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B3	Pearson Correlation	.734**	.618**	.501*	.894**	.458	.819**	.703**	1	.768**	.699**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.024	.000	.042	.000	.001		.000	.001	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B4	Pearson Correlation	.842**	.636**	.502*	.736**	.768**	.888**	.548*	.768**	1	.883**	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.024	.000	.000	.000	.012	.000	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
B5	Pearson Correlation	.828**	.511*	.349	.739**	.591**	.875**	.641**	.699**	.883**	1	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.021	.132	.000	.006	.000	.002	.001	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
TOTAL	Pearson Correlation	.858**	.689**	.702**	.828**	.781**	.883**	.769**	.855**	.919**	.852**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 9

Hasil Uji Reliabilitas

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			



Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.946	10

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	27.85	40.555	.816	.939
A2	27.85	40.766	.647	.946
A3	27.80	41.747	.592	.948
A4	28.25	37.671	.814	.939
A5	27.75	41.250	.701	.943
B1	27.80	39.011	.885	.935
B2	28.45	39.524	.748	.941
B3	28.15	39.082	.848	.937
B4	27.85	38.345	.897	.934
B5	28.15	37.397	.829	.938

Lampiran 10

Job Description Bellboy

Ros In Hotel Yogyakarta

		ROS-IN HOTEL **** Yogyakarta Jl. Lingkar Selatan No.110, Yogyakarta, 55187, Indonesia Telp. (0274) 384843 Fax. (0274) 411818 Email : rosin_hotel@yahoo.com Website : rosinhoteltjogja.com		No. Dok. : JD-FO			
		No. Rev : 00					
		JOB DESCRIPTION		Tgl. Efektif : 01/04/2017			
		URAIAN JAWABAN		Revisi : 1/1			
Unit Kerja : Front Office	Ref. At. Koordinasi :						
Nama Jabatan : Bell Drive	Atasan/ aw. langsung :	Front Office Supervisor					
FUNGSI UTAMA JAWABAN							
Mengelola dan menjamin lancaran kegiatan operasional dan administratif di bagian Belldrive.							
Menunbut setiap tamu yang datang dan siap membantu kebutuhan yang diperlukan tamu.							
Peduli dengan lingkungan kerja dan memastikan semua dalam kondisi yang sangat baik untuk mendukung pekerjaan dan pelayanan kepada tamu.							
TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB				SKALA WAKTU			
				H M B Tr S T I			
1	Mengikuti Brifing	V					
2	Mengikuti / menghadiri meeting		V				
3	Memastikan kondisi peralatan kerja slahu siap digunakan (mobil & trolley)	V					
4	Membuat car checklist	V					
5	Melakukan penjemputan dan pengantaran tamu sesuai kebutuhan						V
6	Manghandle Vallet						V
7	Menjaga kebersihan area kerja an alat kerja	V					
8	Melayani setiap tamu yang memerlukan bantuan pengangkatan barang baik saat check in dan check out	V					
9	Melayani penitipan barang						V
10	Melayani / meng-handle car rental						V
11	Mengatur penggunaan kendaraan hotel	V					
12	Mengantar tamu ke kamar dan menjelaskan fasilitas hotel	V					
13	Melaksanakan tugas relevan lainnya yang diberikan oleh atasan langsung						V
Keterangan : H = Hari, M=Minggu, B=Bulan, Tr=Triwulan, S=Semester, T=Tahunan, I=Insidentil							
WEWENANG & PERTANGGUNG JAWABAN				JOB KUALIFIKASIDAN JOB SPESIFIKASI			
1	Membuat pencatatan penggunaan kendaraan hotel secara jelas.	Pendidikan dan Pengalaman					
2	Mengatur penggunaan kendaraan hotel sesuai kebutuhan	1	Min SMA / Sederajat				
3	Menjaga dan memelihara aset perusahaan yang berada di bawah tanggung jawabnya (mobil, trolley)	2	Berpengalaman > 1 th di perhotelan				
4	Menjaga dan meningkatkan nama baik perusahaan	3	Berpengalaman > 1 th sebagai driver				
5	Memelihara dan meningkatkan hubungan baik dengan bagian / departemen lain.	Skill (Kemampuan/ Keahlian)					
		1	Memiliki sertifikat kompetensi / SIM				
		2	Mampu bekerja di tim maupun individu				
		3	Mampu menyelesaikan masalah				
		4	Komunikasi yang baik / bahasa Inggris				
		5	Lulus mengnafal jalan				
		Perilaku/ Karakter					
		1	Berjiwa mandiri, memiliki empati dan terbuka				
		2	Objektif, cekatan, sabar				
		3	Solutif, proaktif, inisiatif				
Penyedia Tugas				Diketahui			
Belldrive				Front Office Manager			

NAMA: Isnanto Pramujo Warshana
 : 310200393
 : Analisis Kualitas Pelayanan Bellboy
 Kapas Tamy di Kos In Hotel Yogyakarta
 NAMA: Dra. Heni Susilawati, M.M

URAIAN BEMINGAN	PASIF
Belvi	<i>Amir</i>
Si Perakto perkelipon, tabal	
Julriannya & suai stan de,	
Abivac, dll	
Perbaiki	<i>Amir</i>
Bab IV hasil penelitian	
dan Pembahasan, % yg teen	
dkh yg tertinggi di enolib,	
Hasil wawancara diberi	
nama dll	
Perbaiki Sistemnya	<i>Amir</i>
ACC Ke Per daeven	