

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU
PADA ROS IN HOTEL YOGYAKARTA
SKRIPSI**



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

Oleh

NOVITA DYAH AYU PUSPITASARI

NO. MHS: 317101085

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

2021

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU
PADA ROS IN HOTEL YOGYAKARTA



Oleh :

NOVITA DYAH AYU PUSPITASARI
NO. MHS : 317101085

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Drs. Prihatno, MM
NIDN. 0526125901

Pembimbing II

Agus Wibowo SBS, S.Sos., S. ST, MM
NIDN. 0502076701

Mengetahui

Ketua Jurusan Pengelolaan Perhotelan

Hermawan Prasetyanto, S. ST, MM
NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU
PADA ROS IN HOTEL YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh
NOVITA DYAH AYU PUSPITASARI
No. Mhs: 317101085

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Lulus
Pada Tanggal: 27 Juli 2021

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Drs. Budi Hermawan MM
NIDN. 0523026601



Penguji I : Drs. Prihatno, MM
NIDN. 0526125901



Penguji II : Agus Wibowo SBS, S.Sos, S. ST, MM
NIDN. 0502076701



Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, MM
NIDN. 0526125901

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novita Dyah Ayu Puspitasari

NIM : 317101085

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Ros In Hotel Yogyakarta”** adalah benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya yang tertulis di naskah ini dan disebutkan didalam daftar pustaka.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan sebenarnya.

Yogyakarta, 17 Mei 2021



Novita Dyah Ayu Puspitasari

HALAMAN MOTTO

Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut tapi belum tentu punya pikiran

- Albert Einstein –

Mulailah dari tempatmu berada. Gunakan yang kau punya. Lakukan yang kau bisa

- Arthur Ashe –

So there is no need to compare yourself to others because your life is your life

- Bang Chan -

Life is actually very simple you don't have to make it complicated

- Lucas Wong -

Hidup ini terlalu misterius untuk kau jalani dengan terlalu serius

- Mary Engelbreit -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tua saya yang telah mendoakan, memberikan dukungan dan nasehat-nasehatnya serta terimakasih untuk kasih sayang yang selama ini telah diberikan.
2. Terimakasih untuk diriku sendiri sudah bertahan, berjuang dan menyelesaikan skripsi ini.
3. Adik ku Sultan Puja Kesuma yang sudah menjadi penyemangat
4. Seluruh keluarga besar orang tua saya terimakasih atas segala nasehat-nasehatnya dan dukungannya.
5. Untuk Ainaya Ramandhani dan Yohana Sedho terimakasih sudah banyak memberikan motivasi-motivasi lewat canda tawa.
6. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa bekat rahmat-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Ros In Hotel Yogyakarta”.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini, kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Dosen Pembimbing I sekaligus ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Agus Wibowo SBS, S.Sos, S. ST, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Budi Hermawan, MM selaku Penguji Utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi ini.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S. ST, MM Selaku Ketua Jurusan Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

5. Ibu Dwi Murwani selaku HRD Ros In Hotel Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.

Semoga bantuan bapak/ibu dan para responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 17 Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TEORISASI.....	6
A. Pelayanan.....	6
1. Pengertian Pelayanan.....	6
2. Indikator Pelayanan	7

B.	<i>Housekeeping</i>	8
1.	Pengertian <i>Housekeeping</i>	8
2.	Pengertian <i>Room Attendant</i>	9
3.	Tanggung Jawab <i>Room Attendant</i> Dalam Pelayanan	10
4.	Ruang Lingkup Operasional Pelayanan <i>Room Attendant</i>	11
C.	Kepuasan Tamu	13
1.	Pengertian Kepuasan Tamu	13
2.	Ciri-Ciri Konsumen Yang Puas	14
3.	Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Tamu	14
D.	Kerangka Pemikiran	16
E.	Penelitian Terdahulu.....	17
F.	Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN		20
A.	Jenis Penelitian	20
B.	Jenis Data dan Sumber Data.....	20
1.	Data Primer	20
2.	Data Sekunder.....	20
C.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
D.	Populasi dan Sampel Penelitian	21
1.	Populasi.....	21
2.	Sampel	21
E.	Variabel dan Indikator	22
1.	Variabel Penelitian.....	22
2.	Indikator Penelitian.....	24
F.	Metode Pengumpulan Data	27

1.	Jenis Instrumen Penelitian	27
2.	Uji Kelayakan Instrumen	28
G.	Metode Analisis Data	30
1.	Jenis Metode Analisis	30
2.	Uji Hipotesis	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		34
A.	Deskripsi Lokasi Penelitian	34
1.	Sejarah Hotel.....	34
2.	Visi Misi Hotel.....	36
3.	Fasilitas Ros In Hotel Yogyakarta	36
4.	Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i>	38
5.	Job Description	39
6.	Instruksi Kerja <i>Room Boy</i>	43
B.	Analisis dan Interpretasi Data	44
1.	Karakteristik Responden.....	44
C.	Uji Kelayakan Instrumen.....	48
1.	Uji Validitas	48
2.	Uji Reliabilitas	49
D.	Hasil Analisis Data	49
1.	Regresi Linier Berganda	49
2.	Uji F	51
3.	Uji t	52
4.	Uji Determinasi (R^2)	55
E.	Pembahasan	56
BAB V PENUTUP.....		64

A.	Kesimpulan.....	64
B.	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4. 2 Usia	45
Tabel 4. 3 Pendidikan.....	46
Tabel 4. 4 Status.....	46
Tabel 4. 5 Pekerjaan.....	47
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Y	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 9 Regresi Linier Berganda	49
Tabel 4. 10 Uji F	51
Tabel 4. 11 Uji t	52
Tabel 4. 12 Uji Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i>	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian Dari Ros In Hotel Yogyakarta

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Tabulsi Data

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

Lampran 6 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 8 Dokumentasi

Lampiran 9 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu pada Ros In Hotel Yogyakarta yang terdiri dari beberapa indikator yaitu kehandalan (X1), daya tanggap (X2), empati (X3), jaminan (X4), bukti fisik (X5).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan mengambil sampel sebanyak 50 responden dan populasi yang digunakan adalah seluruh tamu Hotel Ros In. Pengambilan sampel dilakukan secara *random sampling*. Jenis instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala likert yang diberi skor pada setiap pernyataan. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang terdiri dari uji F, t, dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu yang diwakilkan oleh indikator kehandalan (X1), daya tanggap (X2), empati (X3), jaminan (X4), bukti fisik (X5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada Ros In Hotel Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji $F_{hitung} 13.274 > F_{tabel} 2.43$ dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$, dengan *Adjusted R Square* sebesar 0.556 hal tersebut berarti kualitas pelayanan kehandalan (X1), daya tanggap (X2), empati (X3), jaminan (X4), bukti fisik (X5) memberikan pengaruh sebesar 55.6% dan sisanya sebesar 44.4% yang dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini. Dalam penelitian ini juga didapat hasil dari uji t bahwa variabel kehandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X4), bukti fisik (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu, serta variabel empati (X3) tidak berpengaruh secara signifikan. Variabel yang paling dominan berpengaruh yaitu variabel daya tanggap (X2) merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada Ros In Hotel yang memiliki $t_{hitung} 4.468 > t_{tabel} 2.014$ dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Room Attendant* dan Kepuasan Tamu

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of room attendant service quality on guest satisfaction at Ros In Hotel Yogyakarta which consists of several indicators, namely reliability (X1), responsiveness (X2), empathy (X3), assurance (X4), tangibles (X5).

The type of research used in this research is quantitative research by taking a sample of 50 respondents and the population used is all guests of Hotel Ros In. Sampling was done by random sampling. This type of research instrument uses a questionnaire with a Likert scale which is scored on each statement. The analysis method used is multiple linear regression analysis consisting of the F, t test, and the coefficient of determination (R²) test.

The results of this study indicate that there is an influence of service quality on guest satisfaction which is represented by indicators of reliability (X1), responsiveness (X2), empathy (X3), assurance (X4), tangibles (X5) together have an effect on guest satisfaction at Ros In Hotel Yogyakarta. This is evidenced by the results of the test $F_{count} 13.274 > F_{tabel} 2.43$ with a significant value of $0.000 < 0.05$, with an Adjusted R Square of 0.556 this means that service quality is reliability (X1), responsiveness (X2), empathy (X3), assurance (X4), tangibles (X5) gives an effect of 55.6% and the remaining 44.4% which is influenced by variables not examined in this study. In this study also obtained the result from t test that the variable reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X4), tangibles (X5) has a significant effect on guest satisfaction, and the empathy variable (X3) has no significant effect. The variable with the most dominant influence is the responsiveness variable (X2) which is the most dominant variable influencing guest satisfaction at Ros In Hotel which has $t_{count} 4.468 > t_{table} 2.014$ with a significant value of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Service Quality, Room Attendant, Guest Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri yang terbesar dan tersebar luas di berbagai daerah dan kota yang perkembangannya semakin cepat. Dengan adanya perkembangan pariwisata mendorong industri perhotelan untuk ikut berpartisipasi dengan menyediakan sarana serta berbagai fasilitas pelayanan untuk seorang wisatawan. Industri perhotelan merupakan salah satu sarana akomodasi dan alat penunjang yang merupakan kebutuhan wisatawan untuk menginap sebagai fasilitas yang menyediakan penginapan, pelayanan makanan dan minuman serta transportasi.

Banyaknya jumlah hotel yang berdiri diberbagai kota, akibatnya banyak hotel yang saling bersaing untuk menarik tamu agar menginap dihotel yang sudah tersedia. Salah satu upaya yang dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik serta menjaga kualitas pelayanan. Dalam menunjang pelayanan tersebut hotel membutuhkan beberapa departemen yang terkait, salah satunya yaitu *housekeeping department*.

Housekeeping department memiliki beberapa bagian yang terkait didalamnya yang menyangkut kebersihan dan kerapian kamar hotel adalah *room section*. Petugas yang bekerja di *room section* disebut *room attendant* atau *room boy* untuk petugas laki-laki dan *room maid* untuk petugas perempuan.

Seorang *room attendant* harus memiliki perilaku dan penampilan yang baik dan rapi serta keterampilan dan pengetahuan tentang prosedur pemakaian peralatan serta pembersihan kamar hotel dengan benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu.

Dalam hal ini *room attendant* berperan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu dengan cara menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan kamar tamu. Kondisi kamar dapat menimbulkan kesan buruk maupun baik, sehingga dalam mempersiapkan kamar harus benar-benar bersih dan nyaman bagi tamu, karena tidak menutup kemungkinan tamu akan *complaint* terhadap kamar yang ditempati karena baik buruknya kamar hotel tergantung dari kinerja *room attendant* dari hotel tersebut agar tamu merasa puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan.

Pentingnya dalam memperhatikan pelayanan yang baik terhadap tamu dengan menunjukkan indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari pelayanan yang terkait dengan petugas yang memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan yang dijanjikan. Pelayanan yang terkait dengan petugas yang memberikan pelayanan dengan segera memberikan tanggapan dalam setiap keluhan tamu. Dengan begitu petugas memiliki empati dengan memahami setiap kebutuhan atau masalah tamu. Sehingga timbulnya rasa nyaman dan kepercayaan tamu terhadap petugas, misalnya petugas bersikap sopan. Selain itu juga pelayanan yang secara fisik memberikan dampak terhadap kepuasan tamu, misalnya kebersihan dan penataan kamar.

Kelima indikator tersebut berperan penting sebagai patokan dalam memberikan pelayanan *room attendant*. Sehingga menjadi hal yang sangat perlu dipertahankan oleh pihak hotel jika ingin memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi tamu, Sehingga hotel tersebut dapat mempertahankan kualitas pelayanan khususnya dalam hal kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu.

Selama memberikan pelayanan *room attendant* yang terbaik maka akan dapat memenuhi ekspektasi tamu sehingga tamu merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Sebaliknya jika tamu beranggapan kualitas pelayanan yang sudah diberikan ternyata buruk, maka tamu akan beranggapan bahwa kurangnya kemampuan *room attendant* dalam memberikan pelayanan secara tepat dan benar kepada tamu. Karena kepuasan tamu merupakan salah satu tanggung jawab pihak hotel untuk membangun *image* positif yang baik dimata tamu.

Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan kurangnya tamu yang menginap atau bahkan hilangnya tamu untuk berkunjung, karena tamu lebih memilih untuk menemukan pelayanan atau jasa lain yang memiliki pelayanan yang lebih baik. Dalam keadaan seperti itu akan membawa dampak yang baik terhadap hotel yang memiliki kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas pelayanana mempengaruhi kepuasan tamu. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Ros In Hotel Yogyakarta”.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah pada pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu pada Ros In Hotel Yogyakarta. Batasan masalah ini untuk memudahkan penelitian dan memudahkan mencari pemecahannya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu pada Ros In Hotel Yogyakarta?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas penulis dapat memberikan tujuan dari uraian diatas sebagai berikut, diantaranya : Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu pada Ros In Hotel Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan bermanfaat bagi penulis sendiri, bagi pihak hotel dan bagi pembaca.

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sangat berguna bagi penulis untuk menerapkan teori yang sudah diterima terutama bidang perhotelan khususnya tentang kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu.

2. Bagi Hotel

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi hotel didalam meningkatkan kualitas pelayanan *room attendant* dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.

3. Bagi pembaca

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah pembaca dapat mengetahui tentang kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu.