

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU
YANG MENGINAP DI GRAND ZURI MALIOBORO YOGYAKARTA**



Oleh :

HAYVA DEVARA PUTRI

318101208

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU
YANG MENGINAP DI GRAND ZURI MALIOBORO YOGYAKARTA**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Derajat Sarjana Terapan
Pariwisata Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

Oleh :

HAYVA DEVARA PUTRI

318101208

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU
YANG MENGINAP DI GRAND ZURI MALIOBORO YOGYAKARTA




OLEH :

HAYVA DEVARA PUTRI

318101208

Telah disetujui oleh:

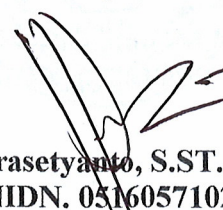
Pembimbing I


Drs. Santosa, M.M
NIDN. 0519045901

Pembimbing II


Arif Dwi Saputra, S.S., M.M
NIDN. 0525047001

Mengetahui
Ketua Program Studi


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

BERITA ACARA UJIAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU
YANG MENGINAP DI GRAND ZURI MALIOBORO YOGYAKARTA**

OLEH :

HAYVA DEVARA PUTRI

318101208

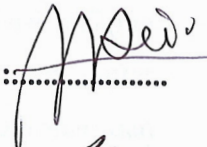
Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal 20 September 2022

TIM PENGUJI :

**Penguji Utama : Angela Ariani, S.H., M.M
NIDN. 0530106001**


.....

**Penguji I : Drs. Santosa, M.M
NIDN. 0519045901**


.....

**Penguji II : Arif Dwi Saputra, S.S., M.M
NIDN. 0525047001**


.....

**Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



**Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hayva Devara Putri
NIM : 318101208
Program Studi : D.IV Pengelolaan Perhotelan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas *Room* Terhadap Kepuasan Tamu
Yang Menginap Di Grand Zuri Malioboro Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Zuri Malioboro Yogyakarta”** ini benar – benar karya saya sendiri, sumber informasi ataupun kutipan yang berasal dari karya yang diterbitkan telah disebutkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran ini sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, Juli 2022



Hayva Devara Putri

HALAMAN MOTTO

“Your efforts will never betray you. All your efforts will pay of”

(Lee Taeyong)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(QS. Al-Insyirah : 6-8)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang tak berkesudahan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Zuri Malioboro Yogyakarta” dengan sebagaimana mestinya. Penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada dukungan dari berbagai pihak, karya sederhana ini peneliti persembahkan kepada:

1. Orang tua serta keluarga besar peneliti yang selalu memberi semangat serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak dan ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar, peneliti ucapkan terima kasih banyak sudah sabar dan meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti serta memberikan masukan dan ilmu – ilmu yang berharga sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Manajemen Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta yang sudah meluangkan waktunya untuk berbagi informasi terkait penelitian sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Sahabat – sahabat yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih sudah meluangkan waktu untuk menemani dan mendengarkan keluh kesah peneliti selama ini serta selalu memberikan semangat dan memberikan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Zuri Malioboro Yogyakarta” dengan sebagaimana mestinya. Dalam penyusunan skripsi ini pastilah penulis mengalami kesulitan dan kendala. Dengan segala upaya, skripsi ini dapat terwujud dengan baik berkat dukungan dari berbagai pihak, teristimewa pembimbing. Oleh karena itu, pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Santosa, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar serta tegas dalam membimbing dan memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S. M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing serta memberikan masukan yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Angela Ariani, S.H, M.M selaku Dosen Penguji Utama yang telah bersedia menguji dan memberikan bimbingan dan arahan dalam skripsi ini.
4. Manajemen Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian ini serta meluangkan waktu untuk berbagi informasi terkait penelitian ini.
5. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

6. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kelancaran peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST., S.Sos., M.M selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan arahan serta kelancaran bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih membutuhkan masukan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan demi kelengkapan skripsi ini. Peneliti berharap semoga hasil karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan khususnya dan bagi semua pihak pada umumnya. Penulis berharap skripsi ini mampu menjadi salah satu bahan referensi untuk acuan pembuatan skripsi selanjutnya agar menjadi lebih baik.

Yogyakarta, Juli 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	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	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	6
1. Hotel.....	6
2. <i>Housekeeping</i>	7
3. Pelayanan di <i>Housekeeping</i>	10
4. Kepuasan Tamu	13
5. Hubungan Antara Kebersihan, Kerapian dan Kelengkapan Hotel dengan Kepuasan Tamu	15
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran.....	19
D. Hipotesis Penelitian	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel	21
D. Variabel dan Indikator Penelitian	22
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Uji Instrumen Penelitian	27
G. Metode Analisis Data.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	34
1. Sejarah Perusahaan	34
2. Struktur Organisasi Perusahaan	37
3. Fasilitas Perusahaan	38
B. Deskripsi Responden.....	48
1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
2. Berdasarkan Usia	49
3. Berdasarkan Pekerjaan.....	49
4. Berdasarkan Frekuensi Mengingat.....	50
C. Hasil Uji Instrumen.....	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas	52
D. Hasil Uji Hipotesis.....	56
1. Uji t	56
2. Uji F	59
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	62
E. Pembahasan.....	62
1. Kebersihan (X1).....	63
2. Kerapian	65
3. Kelengkapan	67
4. Kepuasan Mengingat.....	69

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Jumlah Hotel di DIY Tahun 2018-2021	1
Tabel 3.1: Operasional Variabel Penelitian	24
Tabel 3.2: Pedoman Mengintrepetasikan Koefisien Korelasi.....	29
Tabel 4.1: Analisis Deskriptif Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2: Analisis Deskriptif Usia.....	49
Tabel 4.3: Analisis Deskriptif Pekerjaan	50
Tabel 4.4: Analisis Deskriptif Frekuensi Menginap	51
Tabel 4.5: Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.6: Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.7: Hasil Uji Reliabilitas Kebersihan (X1).....	54
Tabel 4.8: Hasil Uji Reliabilitas Kerapian (X2).....	54
Tabel 4.9: Hasil Uji Reliabilitas Kelengkapan (X3).....	55
Tabel 4.10: Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Menginap (Y)	55
Tabel 4.11: Hasil Analisis Uji T	57
Tabel 4.12: Hasil Analisis Uji F.....	61
Tabel 4.13: Hasil Uji Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Skema Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4.1: Grand Zuri Malioboro Yogyakarta	35
Gambar 4.2: Logo Grand Zuri Malioboro.....	35
Gambar 4.3: Struktur Organisasi Grand Zuri Malioboro.....	37
Gambar 4.4: <i>Junior Suite Room</i>	39
Gambar 4.5: <i>Executive Deluxe Double</i>	39
Gambar 4.6: <i>Executive Room</i>	40
Gambar 4.7: <i>Deluxe Room</i>	41
Gambar 4.8: <i>Superior Room</i>	42
Gambar 4.9: VIP Cerenti.....	44
Gambar 4.10: Cerenti <i>Restaurant</i>	44
Gambar 4.11: <i>Zuri Lounge</i>	45
Gambar 4.12: <i>Fitness Center</i>	46
Gambar 4.13: <i>Spa and Massage</i>	46
Gambar 4.14: <i>Swimming Pool</i>	47

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Penelitian

Surat Balasan Penelitian

Lembar Bimbingan

Data Hasil Penelitian

Hasil Output Spss Versi 20

PENGARUH KUALITAS ROOM TERHADAP KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI GRAND ZURI MALIOBORO YOGYAKARTA

Hayva Devara Putri 318101208

ABSTRAK

Kualitas kamar merupakan tingkat baik buruknya kondisi suatu kamar. Kualitas kamar akan mempengaruhi tingkat kepuasan tamu selama menginap. Kepuasan menginap adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh tamu atas barang dan jasa yang mereka peroleh selama menginap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas kamar terhadap kepuasan tamu yang menginap baik secara parsial maupun secara simultan di Grand Zuri Malioboro Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif dan regresi linear berganda. Data penelitian dikumpulkan menggunakan teknik wawancara terhadap manajemen, observasi, dokumentasi dan kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden tamu yang sudah pernah menginap dengan teknik purposive sampling, lalu diolah menggunakan SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas room secara parsial untuk Kebersihan (X1) terhadap kepuasan menginap adalah sebesar 7.702, Kerapian (X2) terhadap kepuasan menginap adalah sebesar 1.278, dan untuk Kelengkapan (X3) terhadap kepuasan tamu menginap adalah sebesar 2.014. Secara simultan ketiga variabel yaitu Kebersihan (X1), Kerapian (X2) dan Kelengkapan (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Menginap (Y) dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $90.057 > 2.70$. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,730, dapat diartikan kebersihan, kerapian dan kelengkapan mampu mempengaruhi kepuasan tamu yang menginap sebesar 73%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel yang memiliki pengaruh paling besar adalah Kebersihan (X1). Hal ini disebabkan karena kamar dalam keadaan hygiene, kebersihan area tempat tidur dan kamar mandi selalu terjaga serta sirkulasi udara yang baik di dalam kamar sehingga membuat variabel Kebersihan (X1) paling berpengaruh. Maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak.

Kata kunci: Kualitas Kamar, Kepuasan Menginap

**THE EFFECT OF ROOM QUALITY ON THE SATISFACTION OF GUESTS
STAYING AT GRAND ZURI MALIOBORO YOGYAKARTA**

**Hayva Devara Putri
318101208**

ABSTRACT

Room quality is the level of good or bad condition of a room. Room quality will affect the level of guest satisfaction during their stay. Stay satisfaction is the overall attitude shown by guests towards the goods and services they get during their stay. This research was conducted with the aim to determine the effect of room quality on guest satisfaction who stays either partially or simultaneously at Grand Zuri Malioboro Yogyakarta. This research uses quantitative methods with descriptive and multiple linear regression analysis. The research data were collected using interviews to management, observations, documentation and questionnaires distributed to 100 guest respondents who had stayed overnight using purposive sampling technique, then processed using SPSS version 20. The results showed that the effect of room quality partially for cleanliness (X1) on stay satisfaction was 7,702, neatness (X2) on stay satisfaction was 1,278, and for completeness (X3) on guest satisfaction was 2,014. Simultaneously, the three variables, namely Cleanliness (X1), Tidiness (X2) and Completeness (X3) have an effect on Stay Satisfaction (Y) with $F_{count} > F_{table}$, namely $90,057 > 2.70$. The Adjusted R Square value of 0.730 means that cleanliness, tidiness and completeness can affect guest satisfaction by 73%. Based on the results of this study, it can be concluded that the variable that has the greatest influence is Cleanliness (X1). This is because the rooms are in a state of hygiene, the cleanliness of the bed and bathroom areas is always maintained and good air circulation in the room makes the Cleanliness variable (X1) the most influential. So it can be concluded that H_a is accepted and H_0 is rejected.

Keywords: Room Quality, Stay Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta berbagai fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi tamu yang ingin menginap. Tujuan utama dari suatu usaha perhotelan yaitu untuk memperoleh tingkat hunian sebesar-besarnya. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat hunian hotel antara lain fasilitas hotel, harga kamar, kualitas pelayanan serta strategi marketing dalam hal mempromosikan hotel. Menurut Data Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi DIY tahun 2022, ada lebih dari 800 hotel yang ada di Provinsi DIY dari tahun 2018-2021, mulai dari hotel non-bintang hingga hotel bintang lima.

No.	Elemen	Tahun			
		2018	2019	2020	2021
1	Hotel Non-Bintang	589	610	618	621
2	Hotel Bintang Satu	13	21	18	21
3	Hotel Bintang Dua	24	34	33	35
4	Hotel Bintang Tiga	32	61	68	70
5	Hotel Bintang Empat	18	36	42	42
6	Hotel Bintang Lima	9	11	11	12
	Jumlah Hotel	685	773	790	801

Tabel 1.1 Jumlah Hotel di Provinsi DIY Tahun 2018-2021

Sumber: http://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/index/212_jumlah-hotel

Dalam hotel, kualitas produk merupakan salah satu faktor penting karena berpengaruh terhadap tingkat hunian hotel. Apabila suatu hotel memiliki produk yang memuaskan, maka tidak menutup kemungkinan tamu akan datang kembali. Sebaliknya, apabila suatu hotel memiliki produk dengan kualitas yang kurang baik atau bahkan buruk, maka tamu akan malas untuk kembali.

Salah satu produk inti yang dijual oleh suatu hotel adalah kamar, karena penjualan kamar sangat berpengaruh terhadap pemasukan hotel. Jumlah penjualan kamar juga akan berpengaruh terhadap penjualan fasilitas lainnya seperti restoran, bar, dan spa. Oleh karena itu dibutuhkan peningkatan kualitas kamar agar tamu semakin merasa puas.

Housekeeping merupakan suatu departemen yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapihan serta keindahan seluruh area hotel, baik dalam kamar tamu maupun di *public area* seperti *lobby*, *lift*, *garden* dan sebagainya. Hal pertama yang dinilai tamu ketika memasuki hotel, tentu kerapihan serta keindahan lingkungan hotel. Begitupun ketika tamu pertama kali memasuki kamar, kebersihan, kerapihan serta keindahan kamar menjadi sebuah penilaian utama bagi tamu.

Bagian dari housekeeping yaitu *room attendant* memegang peranan penting karena berhubungan langsung dengan kamar. Dalam kesehariannya, *room attendant* bertugas membersihkan kamar baik kamar *check out* maupun kamar *occupied*. Sehingga segala sesuatu yang berkaitan dengan kamar seperti kebersihan, kerapihan, dan kelengkapan

guest amenities menjadi tanggung jawab *room attendant*. Dalam bekerja, seorang *room attendant* harus bekerja secara profesional, efisien serta efektif guna meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Semakin baik kualitas kerja *room attendant* dalam melakukan semua tugasnya, maka semakin baik juga kualitas produk yang dihasilkan dan membuat tingkat kepuasan tamu semakin tinggi.

Grand Zuri Malioboro merupakan salah satu hotel bintang empat di Yogyakarta, tepatnya di Jl. I.P. Mangkubumi No.18, Gowongan, Kecamatan Jetis, Kota Yogyakarta. Hotel ini berada dibawah naungan ZHM (*Zuri Hospitality Management*) dan termasuk kedalam *city hotel* karena letaknya yang berada di pusat perkotaan. Memiliki total 138 kamar yang terbagi menjadi lima tipe kamar yaitu *superior, deluxe, executive, executive deluxe* dan *junior suite room*. Salah satu ciri khas hotel yang dibangun oleh ZHM adalah desain interior dan eksteriornya yang modern serta minimalis. Dilengkapi dengan fasilitas antara lain *swimming pool, lounge, wellness center, 24 hours room service, laundry and dry cleaning service, meeting room, bussiness center, non-smooking room, Wi-Fi, TV LCD 32 Inchi, electronic key card system* dan lain sebagainya.

Meskipun tergolong memiliki desain interior dan eksterior yang *simple*, namun Grand Zuri Malioboro termasuk hotel yang sering mengalami *fully booked*. Mayoritas tamu yang menginap di hotel ini merupakan grup yang berasal dari suatu organisasi atau instansi tertentu.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS ROOM TERHADAP KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI GRAND ZURI MALIOBORO YOGYAKARTA”.

B. Rumusan Masalah

Kamar merupakan produk inti yang dijual oleh hotel dan menyumbangkan *revenue* paling besar. Kualitas kamar merupakan salah satu aspek yang dapat mencerminkan kualitas hotel itu sendiri. Departemen *housekeeping* merupakan departemen yang memiliki peran besar dalam menciptakan kamar dengan kualitas yang baik. Kamar dengan kualitas yang baik akan membuat kesan yang baik juga bagi tamu yang menginap sehingga memungkinkan mereka untuk datang kembali dimasa yang akan datang. Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka peneliti mengemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh kualitas room terhadap kepuasan tamu yang menginap baik secara parsial maupun secara simultan di Grand Zuri Malioboro Yogyakarta.

C. Batasan Masalah

Untuk membatasi penelitian ini agar tidak terlalu luas maka peneliti membatasi penelitian ini pada kualitas *room* yang dihasilkan oleh *housekeeping* dari aspek kebersihan, kerapian, serta kelengkapan *amenities* terhadap kepuasan tamu yang menginap di Grand Zuri Malioboro Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas room terhadap kepuasan tamu yang menginap baik secara parsial maupun secara simultan di Grand Zuri Malioboro Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta menambah wawasan mengenai hotel khususnya kualitas produk kamar.

2. Manfaat Bagi STP Ampta Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi perpustakaan STP Ampta Yogyakarta tentang ilmu pariwisata dalam bidang akomodasi, khususnya mengenai pengaruh kualitas produk kamar.

3. Manfaat Bagi Grand Zuri Malioboro

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pihak hotel selaku industri berupa bahan evaluasi dan pertimbangan dalam hal mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk kamar.