

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS KINERJA ROOM ATTENDANT DALAM
MEMBERSIHKAN KAMAR TERHADAPKEPUASAN TAMU**

(STUDY KASUS NOVOTEL TANGERANG)



Oleh :

DIMAS AJI MAULANA

NIM:313100621

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

**PENGARUH KUALITAS KINERJA *ROOM ATTENDANT* DALAM
MEMBERSIHKAN KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU**

(STUDY KASUS NOVOTEL TANGERANG)

SKRIPSI



Untuk Menuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Sains Terapan D IV

DISUSUN OLEH :

DIMAS AJI MAULANA

313100621

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

**PENGARUH KUALITAS KINERJA *ROOM ATTENDANT* DALAM
MEMBERSIHKAN KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU**

(STUDY KASUS NOVOTEL TANGERANG)



Oleh :

DIMAS AJI MAULANA

313100621

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dra. Sri Larasati, MM

Agus Wibowo SBS, S.Sos, S.S

NIDN : 0511095401

NIDN : 0502076701

Mengetahui

Ketua Jurusan Perhotelan

Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., MM

NIDN: 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH KUALITAS KINERJA *ROOM ATTENDANT* DALAM
MEMBERSIHKAN KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU**

(STUDY KASUS NOVOTEL TANGERANG)

Disusun Oleh :

DIMAS AJI MAULANA

NIM: 313100621

Telah Dipertahankan di Depan Penguji

Dan Dinyatakan : LULUS

Pada Tanggal : 7 JUNI 2017

TIM PENGUJI

PENGUJI UTAMA : YudiSetiadji, SH, MM :

NIDN : 0508066401

PEMBIMBING I : Dra. Sri Larasati, MM :

NIDN : 0511095401

PEMBIMBING II : Agus Wibowo SBS,S.Sos, S.ST, MM:

NIDN : 0502076701

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta

Drs.Santosa, MM

NIDN. 0519045901

...

HALAMAN MOTTO

“Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkan menggunakannya untuk memotong, ia akan memotongmu”

(H.R. Muslim)

“Ingatlah Allah
ketika senang maka Allah akan mengingatkan engkau ketika sulit”

(HR. Hakim)

“Jangan pernah takut gagal, kumpulkan semua kegagalan itu menjadi
susunan anak tangga menuju kesuksesan”

(Herni Putrianti)

“Jika kamu bersungguh-sungguh, kesungguhan
itu untuk kebaikanmu sendiri”

(Al-Ankabut : 06)

“Jadilah manusia yang bermanfaat bagi banyak manusia lain, Terus
belajar, berusaha dan berdoa, Yakinlah mimpimu akan terwujud”

(Bayu Sumhargo)

“Susah Sulit selalu di hadapi, sukses bahagi menanti”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim,

segala puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya yang tiada henti. Sehingga dengan seijin-Nya Skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Dengan rasa bahagia dan bangga penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Terimakasih kepada Allah SWT atas karunia dan hidayahnya yang telah membuat skripsi ini selesai, puji syukur yang tak terhingga yang telah memberikan jalan terbaik untuk hambanya, dalam menyelesaikan tugas dengan lancar.
2. Teruntuk Almh Ibu Triyani, selaku orang tua yang tidak pernah berhenti mendukung dan mendoakan kesuksesan anak-anaknya sehingga Tuhan memberikan kemudahan bagi penulis, terimakasih banyak mamah untuk kebahagiaan yang engkau berikan selama hidupmu, Surga bersama mu mah.
3. Teruntuk bapak Kasiyo Karsosuwito, selaku orang tua yang tidak pernah berhenti mendukung dan memberikannya yang terbaik dan bekerja demi membahagiakan anak-anaknya serta keluarga, dengan sampainya ini mampu memberikan kebahagiaan yang melimpah, terimakasih atas kerjakeras mu pah. Kami sayang papah.
4. Saudaraku kandungku mas Febryanto, mba Yulianadan adik kecil IkhwanulZuhri terimakasih atas dukungan yang kalian

berikan, semoga kita menjadi saudara
yang akan selalu kompak dan dapat membahagiakan orang tua kita.

- ~ Sahabat-sahabatku yang akan kurindukan terima kasih untuk waktu luang yang kalian berikan dan untuk semua dukungannya Nana, Helvi, Melda, Cornelia, Elvin, dan untuk yang mau membuang waktunya yang selalu mengajarkanku apa artinya susah dan bersyukur Putri Yuliantika.
6. Teruntuk semua teman dan sahabat di STP AMPTA YOGYAKARTA yang telah membantu dan mendukung dengan penuh keikhlasan, khususnya teman-teman Paduan Suara Mahasiswa AMPTA Yogyakarta (Septimbre Frieden Choir)

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang teramat besar penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu (Study Kasus Housekeeping Departemen Di Hotel Midtown Yogyakarta)” yang disusun untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Sain Terapan pada Program Studi Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terima kasih secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Dra. Sri Larsati,MM selaku dosen pembimbing utama yang telah dengan sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Agus Wibowo SBS, S.Sos, S.ST, MMselakudosenpembimbing yang telahdenganarifdanbijaksanamemberikanbimbingan, pengarahan, sertapetunjuk – petunjukpadapenulisanskripsiini.
3. YudiSetiadji, SH, MMselaku penguji ujian pendadaran yang telah memberikan banyak masukan, saran dan koreksi untuk menyempurnakan laporan skripsi ini.

4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak Drs. Santoso, MM Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
6. Kepada Manajemen Hotel Novotel Tangerang yang sudah memberikan izin kepada peneliti untuk mengadakan penelitian.
7. Seluruh staff atau karyawan di Hotel Novotel Tangerang.
8. Kepada Para responden yang telah menjadi sampel penelitian saya untuk menyelesaikan tugas ini.

Semoga bantuan Bapak/Ibudan 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 juga berharap untuk kritik dan saran dari semua pihak untuk perbaikan dalam penelitian berikutnya.

Yogyakarta, Juni 2017

Dimas Aji Maulana

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
HALAMAN PERNYATAAN KEASELIAN SKRIPSI.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. LandasanTeori	
1. Hotel.....	6
2. <i>Housekeeping</i>	7
3. <i>Room Attendnat/Room Section</i>	7
4. KualitasKerja.....	8

a. Kualitas kerja.....	8
b. Komitmen Organisasi.....	10
c. Kualitas Karyawan	11
d. Hubungan Antara Kinerja Pegawai dan Kepuasan Tamu	13
5. Kepuasan Konsumen	14
a. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	14
b. Factor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	15
B. Kerangka Berfikir.....	17
C. Penelitian Terdahulu	18
D. Hipotesis.....	20

BAB II METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
C. Populasi dan Sampel.....	21
D. Variabel dan Indikator	22
E. Konsep dan Operasional Variabel	23
F. Metode Pengumpulan Data	24
G. Metode Analisis Penelitian.....	25

BAB IV METODE ANALISIS DATA

A. Deskripsi Lokasi Penelitian	
1. Gambaran Novotel Tangerang	31
2. Housekeeping Departemen Novotel Tangerang	36
B. Analisis Dan Pembahasan	
1. Deskripsi responden.....	41
2. Uji Kelayakan Instrumen	44
3. Analisis Data	49
a. Uji Regresi Linear Berganda.....	49
b. Uji Hipotesis	51
1) Uji F.....	51
2) Koefisien Determinasi (R^2)	52
3) Uji T	53

BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	56
	B. Saran	58
	DAFTAR PUSTAKA.....	59
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan umur	61
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	63
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kerapuhan	64
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kebersihan	44
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kelengkapan	45
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kepuasan Tamu	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.10	Coeffisien ^a	68
Tabel 4.11	Anova ^b	70
Tabel 4.12	Model Summary	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Restaurant.....	32
Gambar 4.2	Lounge Bar.....	32
Gambar 4.3	Executive Suite Room & Executive Room.....	33
Gambar 4.4	Executive Lounge.....	34
Gambar 4.5	Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i>	36

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 3 : Struktur Organisasi
- Lampiran 4 : Contoh Kuesioner
- Lampiran 5 : Hasil Olah Data SPSS 23.0
- Lampiran 6 : Lembar Bimbingan

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Dimas Aji Maulana

NIM : 313100621

Program Studi : Administrasi Hotel

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas kinerja *Room Attendant* dalam membersihkan kamar terhadap kepuasan tamu hotel (studi kasus Hotel Novotel Tangerang).

Dengan ini menyatakan skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang dituliskan atau diterbitkan orang lain kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Juni 2017

Dimas Aji Maulana

ABSTRAK

Penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yaitu apakah kualitas kinerja *Room Attendant* yang memiliki sub variabel (kerapihan, kebersihan, kelengkapan) berpengaruh terhadap kepuasan tamu, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas kinerja *Room Attendant* terhadap kepuasan tamu pada Hotel Novotel Tangerang.

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan jumlah sampel 100 responden yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah tamu yang datang berkunjung di Hotel Novotel Tangerang menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data utamanya dengan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji F, uji T, dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS.

Dari hasil analisis data yang diperoleh dalam penelitian di Hotel Novotel Tangerang di dapat uji hipotesis yaitu regresi linier berganda untuk variabel Y, X_1, X_2, X_3 adalah $Y = 2,896 + 0,203x_1 + 0,204x_2 + 0,278x_3$. Hasil uji F di peroleh adalah F_{hitung} sebesar 22,794 dengan $df = 3$ maka di peroleh F_{tabel} sebesar 2,70 karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka berarti H_0 ditolak dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh kualitas kerja terhadap kepuasan tamu hotel di Novotel Tangerang. Berdasarkan R Square sebesar 0,416 yang ditafsirkan bahwa pengaruh kualitas kinerja *room attendant* dengan indikator kerapihan, kebersihan dan kelengkapan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan tamu sebesar 41,6% dan sisanya di pengaruh oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Dari perhitungan uji T untuk nilai variabel uji T untuk kualitas kinerja *Room Attendant* dengan indikator kerapihan di peroleh nilai T_{hitung} sebesar 3,621 dan sedangkan besarnya nilai T_{tabel} ($df = 96$) adalah 1,980 ($3,621 > 1,980$), indikator kebersihan. Dengan demikian pada H_0 ditolak yang berarti variabel kebersihan tidak dominan yang mempengaruhi kepuasan tamu, namun dilihat dari nilai faktor kelengkapan dengan nilai T_{hitung} sebesar 3,834 nilai ini lebih besar dari T_{tabel} 1,980 ($3,834 > 1,980$). Dalam hal ini yang dominan mempengaruhi kepuasan tamu adalah kelengkapan.

Kata Kunci : Kualitas Kinerja (Kerapihan, Kebersihan, Kelengkapan) dan Kepuasan Tamu

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata saat ini sedang mengalami kemajuan terutama di Indonesia. Hal ini dapat dilihat banyaknya pembangunan hotel yang bertaraf internasional. Terutama dalam menjaga kualitas pelayanan terhadap wisatawan yang akan menginap. Industri perhotelan memiliki peran penting dalam memajukan perekonomian bangsa. Di lain hal hotel dapat menyerap banyak tenaga kerja yang berdampak mengurangi angka pengangguran. Selain itu, hotel merupakan bagian penting dari kepariwisataan, dimana hotel bertujuan sebagai rumah kedua pada saat melakukan perjalanan jauh atau rekreasi (Berwisata).

Salah satu department yang ada di hotel yang mampu memberikan pelayanan dalam kamar yaitu *Housekeeping Department*, department ini memberikan pelayanan jasa dengan tugas yang berkaitan dengan keindahan dan kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh area yang ada di hotel serta bertugas menyiapkan kamar-kamar yang akan di jual. Ada pula seksi dalam *Housekeeping Department* yaitu adalah *Room Attendant*.

Room Attendant ialah yang bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, *room attendant* memiliki tugas diantaranya ialah, *Make up Room*, *runner*, dan salah satunya adalah sebagai *night turndown service*, peranan *room attendant* sebagai

night turndown service sangatlah penting untuk di lakukan oleh room attendant, bagian ini pulalah yang memberikan pelayanan kepada tamu tentang *guest supplies* serta keperluan tamu lainnya selama tamu menginap di hotel itu, oleh karena itu pengaturan jam kerja atau *shift schedule* para petugas biasanya di bagi menjadi 3 shift, yaitu *Morning Shift, Afternoon Shift, night Shift / Evening Shift dan Night shift*, setiap *shift* tetap dalam 8 jam kerja.

Seorang *room attendant* harus mampu mengetahui teknik *make up room* yang baik dan benar dan standar set up, yaitu mengetahui urutan pembersihan kamar dan letak *guest supplies* yang dimuali dari *bedroom, bathroom, livingroom*, serta *kitchen*. Oleh karena itu dibutuhkan *room attendant* yang dapat bekerja secara profesional, efektif, dan efisien guna meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Semakin baik kualitas kerja *room attendant* dalam melakukan semua tugasnya, maka kepuasan yang diterima oleh Tamu/pelanggan akan baik juga, yang dimana nantinya loyalitas tamu/pelanggan akan bertambah bagi hotel itu sendiri dan akan mengubah pandangan tamu/pelanggan dalam pelayanan di hotel khususnya dalam pelayanan kebersihan kamar yang nantinya juga akan meningkat.

Kualitas kerja karyawan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*Perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima

melampaui harapan konsumen maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk, adanya kepuasan maka pelanggan akan membeli ulang dan akan memberitahukan kepada orang lain.

Bekerja harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, seperti halnya dengan membersihkan kamar yang harus sesuai dengan prosedur yang berlaku. Banyaknya karyawan hotel yang mempunyai kecepatan dalam bekerja dengan cukup baik, namun beberapa karyawan bekerja cepat tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku tidak memikirkan elemen lainya seperti kerapihan, kebersihan menyeluruh dn kelengkapan pada fasilitas tamu di dalam kamar.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk menyusun penelitian dengan judul : “PENGARUH KUALITAS KERJA *ROOM ATTENDANT* DALAM MEMBERSIHKAN KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU HOTEL”

B. Rumusan Masalah

Sebagaimana masalah yang dikemukakan, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas kerja seorang *room attendant* dapat berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Novotel Tangerang?

2. Manakah dari sub variabel kebersihan, kerapihan, dan kelengkapan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan tamu Hotel Novotel Tangerang?

C. Batasan Masalah

Untuk membatasi penelitian ini supaya tidak terlalu luas maka peneliti membatasi penelitian ini pada kualitas kerja seorang *room attendant* dalam membersihkan kamar dengan variabel (kerapihan, kebersihan, kelengkapan fasilitas) pada kamar tamu dan kepuasan tamu.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kerja *room attendant* terhadap kepuasan tamu yang menginap di hotel Novotel Tangerang.
2. Untuk mengetahui pengaruh yang lebih dominan dari indikator kerapihan, kebersihan, kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan tamu di hotel Novotel Tangerang.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel

Penelitian ini bermanfaat bagi hotel untuk meningkatkan kerja karyawan yang menentukan kepuasan tamu yang berdampak positif bagi hotel dan mampu menampung kritik dan sasaran untuk *room attendant* jika ada kesalahan dalam bekerja.

2. Bagi STP AMPTA YOGYAKARTA

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pembelajaran di dalam kampus tentang peningkatan kerja *room attendant* yang baik / positif yang akan berpengaruh bagi kepuasan tamu hotel.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan menerapkan materi yang diperoleh dalam perkuliahan selama ini, khususnya mata kuliah yang berhubungan dengan kualitas kinerja karyawan dan *Housekeeping*.