

**Pengaruh Kualitas Pelayanan *Room Attendant*
Terhadap Kepuasan Tamu Menginap
Di Kharisma Hotel Bukittinggi**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Sains Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang**



Oleh :

**AULIAN NAFIS
NIM 2017/17135139**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap
Kepuasan Tamu menginap di Kharisma Hotel Bukittinggi
Nama : Aulian Nafis
NIM/BP : 17135139/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 5 November 2021

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd

2. Anggota : Youmil Abrian, S.E, M.M

3. Anggota : Trisna Putra, SS, M.Sc

1. 
2. 
3. 

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Pengaruh Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kepuasan Tamu
Menginap di Kharisma Hotel Bukittinggi**

Aulian Nafis

**Artikel ini disusun berdasarkan hasil penelitian Aulian Nafis
Serta sudah diperiksa dan disetujui oleh
Dosen pembimbing**

Padang, 6 November 2021

Pembimbing



**Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 196205301988032001**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171 Telp. (0751) 7051186

Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id

Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Aulian Nafis
NIM/TM : 17135139 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

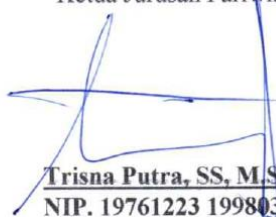
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kepuasan Tamu menginap di Kharisma Hotel Bukittinggi” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

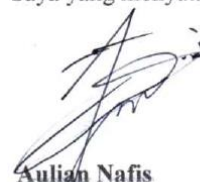
Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,


Aulian Nafis
NIM. 17135139

ABSTRAK

Aulian Nafis. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Kharisma Hotel Bukittinggi”

Latar belakang dari penelitian ini berdasarkan adanya masalah yang ditemukan di hotel dan juga adanya komplain tamu di Kharisma Hotel Bukittinggi. Adapun masalah dan komplain dan masalah yang ditemukan seperti tamu komplain mengenai kamar yang kurang bersih dan lengkap, respon yang lambat yang diberikan oleh karyawan ke tamu dan komplain tentang masih banyaknya debu di lantai kamar. Dalam penelitian ini ada 2 jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Cara dalam pengumpulan datanya dengan melakukan penyebaran kuesioner. Penelitian ini tergolong pada deskriptif kuantitatif dengan metode yang digunakan *assositif* hubungan kausal.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tamu yang menginap di Kharisma Hotel Bukittinggi sebanyak 97 responden dan teknik pengambilan sampelnya yaitu teknik *non probability sampling*. Penelitian ini dengan melakukan penyebaran angket kepada tamu hotel. Dalam pengukuran dalam variabel X dan variabel Y dengan menggunakan skala *likert*. Distribusi data variabel Kualitas pelayanan berada pada kategori baik dan untuk distribusi variabel kepuasan tamu berada pada kategori baik. Setelah pengolahan data didapat uji F dengan hasil diperoleh F hitung sebesar 15,139 dengan nilai sig. 0,000 kecil dari 0,05, dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan variabel kepuasan tamu yang secara signifikan dengan hasil H_a diterima dan H_o ditolak. Hasil data yang didapat untuk uji koefisiensi variabel yaitu dengan nilai sig. 0,000 kecil dari 0,05, dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki peran yang positif terhadap kepuasan tamu di Kharisma Hotel Bukittinggi. Hasil dari uji koefisiensi determinasi menunjukkan 13,7% kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan tamu di Kharisma hotel Bukittinggi.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Room Attendant, Kepuasan Tamu.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan cinta kasih Nya, sehingga penulis skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Kharisma Hotel Bukittinggi”** disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.

Hambatan – hambatan baik dalam penulisan maupun pembuatan skripsi ini penulis temui, tetapi berkat bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak maka peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc selaku Ketua Jurusan Pariwisata sekaligus penguji dua yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
3. Bapak Youmil Abrian, S.E, M.M., selaku sekretaris jurusan pariwisata sekaligus penguji satu yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
4. Ibu Nidia Wulansari, S.E, M.M selaku dosen pembimbing akademik.
5. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan membimbing dan mendukung peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

6. Ucapan terima kasih kepada Orang Tua yang telah banyak memberi dukungan, *support* dan semangat serta material kepada penulis.
7. Rekan-rekan sebaya dan seperjuangan dan semua pihak yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas dorongan dan semangatnya selama penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang penulis harapkan untuk kedepannya. Semoga skripsi ini bermanfaat terutama bagi penulis ataupun pembaca.

Padang, 12 April 2021

Aulian Nafis
Nim. 17135139

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10
A. Aspek-Aspek Teoritis	10
B. Kerangka Konseptual	22
C. Hipotesis	23
BAB III	24
METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian	24
B. Waktu dan Tempat Penelitian	24
C. Variabel Penelitian	25
D. Definisi Operasional Variabel	25
E. Populasi dan Sampel penelitian	26
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	28
G. Instrumen Penelitian	29
H. Uji Coba Instrumen	34
I. Teknik Analisis Data	37
J. Uji Persyaratan Analisis	38
K. Pengujian Hipotesis	39
BAB IV	41

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	41
B. Deskripsi Karakteristik Responden	42
C. Deskripsi Data	45
D. Uji Persyaratan Analisis	61
E. Uji Hipotesis	64
F. Pembahasan	67
BAB V.....	72
PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
DAFTAR LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Kamar Di Kharisma Hotel Bukittinggi.....	2
Tabel 2. Jumlah Tamu Di Kharisma Hotel Bukittinggi Pada Bulan Agustus – Desember 2020.....	5
Tabel 3. Kriteria Pengambilan Sampel	27
Tabel 4. Pilihan jawaban skala <i>likert</i> pada variabel X dan variabel Y	30
Tabel 5. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
Tabel 6. Data Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian.....	35
Tabel 7. Data Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian	36
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	43
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	44
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan	45
Tabel 12. Deskripsi data Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 14. Deskripsi data Indikator Berwujud (<i>Tangibles</i>).....	47
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Indikator Berwujud.....	48
Tabel 16. Deskripsi data Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>)	49
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>)	49
Tabel 18. Deskripsi Data Indikator Ketanggapan/daya tanggap.....	50
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Indikator Ketanggapan/daya tanggap	51
Tabel 20. Deskripsi Data Indikator Jaminan dan Kepastian	52
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Indikator Jaminan dan Kepastian	52
Tabel 22. Deskripsi Data Indikator Empati.....	53
Tabel 23. Distribusi Frekuensi Indikator Empati	54
Tabel 24. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu.....	55
Tabel 25. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Tamu	55
Tabel 26. Deskripsi Data Indikator Tercapainya Harapan Tamu	56
Tabel 27. Distribusi Frekuensi Indikator Tercapainya harapan Tamu.....	57
Tabel 28. Deskripsi Data Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa kembali.....	58

Tabel 29. Distribusi Frekuensi Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa kembali.....	59
Tabel 30. Deskripsi Data Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Produk/Jasa	60
Tabel 31. Distribusi Frekuensi Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Produk/Jasa	60
Tabel 32. Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 33. Hasil Uji Normalitas Variabel Kepuasan Tamu	62
Tabel 34. Hasil Uji Homogenitas.....	63
Tabel 35. Hasil Uji Linearitas	64
Tabel 36. Hasil Signifikan Uji F Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu	65
Tabel 37. Hasil Uji Koefisiensi Regresi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu.....	65
Tabel 38. Hasil Koefisien Determinasi (R Square).....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bukti Komplain tamu yang menginap	4
Gambar 2. Bukti Komplain tamu yang menginap	5
Gambar 3. Bukti Komplain tamu yang menginap	5
Gambar 4. Kerangka Konseptual	23
Gambar 5. Bangunan Kharisma Hotel Bukittinggi	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Uji Coba dan Penelitian	76
Lampiran 2. Surat Balasan Izin Uji Coba dan Penelitian.....	77
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian.....	84
Lampiran 5. Dokumentasi penelitian	92

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini perkembangan bisnis di Indonesia merupakan fenomena yang menarik kita lihat pada saat ini. Terutama di bidang ekonomi yaitu banyaknya pengusaha asing yang menarik konsumen lokal untuk pembelian sebuah produk dan jasa. Dampak globalisasi menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti industri telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan perhotelan berkembang dengan cepat (Sulistiono, 2010). Pengusaha lokal diuntut untuk mengenali perilaku konsumen untuk menyesuaikan kemampuan perusahaan yang dibutuhkan mereka.

Setiap pengusaha banyak bersaing di bidang jasa perhotelan dengan berbagai cara dan strategi untuk penjualan jasa yang di berikan ke konsumen. Hotel merupakan suatu organisasi yang bergerak dibidang jasa dengan fokus kegiatannya adalah untuk melayani tamu hotel melalui pelayanan yang berkualitas (Susepti & dkk, 2017). Hotel harus memberikan layanan yang baik kepada tamu yang datang untuk menginap ke hotel ataupun yang hanya membeli produk yang ada di hotel.

Pada saat ini di Bukittinggi terdapat banyak hotel yang menawarkan produk dan jasa untuk tamu yang datang ke hotel. Kharisma Hotel Bukittinggi merupakan salah satu hotel yang ada di Bukittinggi. Kharisma Hotel Bukittinggi salah satu hotel berbintang dua (**) di Bukittinggi, yang terletak di Jl. Sudirman No.57, Bukit Cangang Kayu Ramang, Kec. Guguk

Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, Indonesia 26138. Kharisma Hotel Bukittinggi mulai di bangun pada tahun 2000 dan mulai beroperasi pada 10 Agustus 2002 sampai sekarang. Pada saat ini Kharisma Hotel Bukittinggi memiliki (50) kamar dengan bermacam tipe yang dimiliki.

Tabel 1. Jumlah Kamar Di Kharisma Hotel Bukittinggi

Tipe Kamar	Jumlah Kamar
<i>Suite Kharisma Room</i>	1 kamar
<i>Kharisma Room</i>	5 kamar
<i>Deluxe Room</i>	20 kamar
<i>Superior Room</i>	17 kamar
<i>Standart Room</i>	5 kamar
<i>Single Room</i>	2 kamar

Sumber: HRD Kharisma Hotel Bukittinggi (Januari 2021).

Dari tabel 1 di atas, dapat dijelaskan bahwa jumlah kamar *suite kharisma room* ada 1 kamar, *kharisma room* ada 5 kamar, *deluxe room* ada 20 kamar, *superior room* ada 17 kamar, *standart room* ada 5 kamar, *single room* ada 2 kamar dan berbagai fasilitas lainnya seperti menyediakan ruang *meeting* keperluan rapat, seminar dan kegiatan lainnya. Hotel ini juga menyediakan tempat parkir yang cukup luas, juga memiliki 2 *restaurant*, dan satu satunya hotel bintang dua (**) yang mempunyai lift.

Perkembangan industri perhotelan di Bukittinggi sampai sekarang ini dipengaruhi oleh obyek wisata yang tersedia sangat beragam. Sehingga wisatawan mancanegara dan daerah-daerah lain yang berpotensi untuk mengunjungi Kota Bukittinggi yang berakibat timbulnya persaingan sesama hotel dalam meningkatkan kenyamanan tamu. Terdapat banyaknya persaingan industri perhotelan di daerah Bukittinggi karena banyaknya

permintaan dari wisatawan yang beragam. Oleh karena itu hotel perlu memiliki pengelolaan yang baik dan juga pelayanan untuk menarik para konsumen agar datang ke hotel mereka.

Demi meningkatnya daya saing, Kharisma Hotel Bukittinggi harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memenuhi segala kebutuhan dan keinginan dari konsumen. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan tamu serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan tamu (Randi, 2017). Penilaian kualitas pelayanan terdiri dari: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Pramadivara & Seminari, 2014). Kualitas pelayanan melibatkan seluruh karyawan hotel salah satunya yaitu *room attendant* di bawah departemen *Housekeeping*, yaitu departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan dan menata peralatan yang ada di lingkungan hotel dengan bertujuan supaya hotel kelihatan rapi dan bersih.

Dunia perhotelan dituntut untuk bersikap yang lebih kreatif, menarik dan ramah dalam melayani pelanggan sehingga dapat menghasilkan kepuasan pelanggan dan terjadi pembelian ulang. Kepuasan merupakan proses kumulatif mewakili penilaian secara keseluruhan berdasarkan pada semua transaksi membeli dan mengkonsumsi produk pada suatu waktu (Susepti & dkk, 2017). Tingkat kepuasan pelanggan ini sangat penting dalam menentukan tingkat keberhasilan sebuah hotel. salah satu yang mempertimbangkan konsumen datang ke hotel yaitu pelayanan yang diberikan karyawan hotel kepada tamu yang datang ke hotel.

Berdasarkan dari observasi dan mengikuti PLI periode Agustus – Desember 2020 yaitu adanya tamu komplain karena respon yang lambat dilakukan karyawan kepada tamu yang meminta sesuatu ke kamar. Pemakaian Uniform terkadang tidak sesuai untuk melayani ini cukup membingungkan tamu dan adanya tamu komplain karena *staff receptionist* yang kurang senyum memberi salam kepada tamu ini berpengaruh kepada kualitas pelayanan di hotel. Komplen dari tamu mengenai kamar hotel yang di huninya banyak debu di meja dan lemari.

Namun ada juga komentar negative yang ditemukan di situs online (*Pegi Pegi, Traveloka, Agoda*) tentang Kharisma Hotel Bukittinggi pada tahun 2020 terdapat beberapa keinginan tamu belum terpenuhi dengan baik. Sehingga harapan tamu tidak terpenuhi dengan baik. Komentar negatif tersebut adalah waktu mau mandi, sabun mandinya tidak tersedia, kamarnya kurang bersih. Staff hotelnya slow respon, manajemen hotel kurang sigap mengantisipasi dan menempatkan tamu.

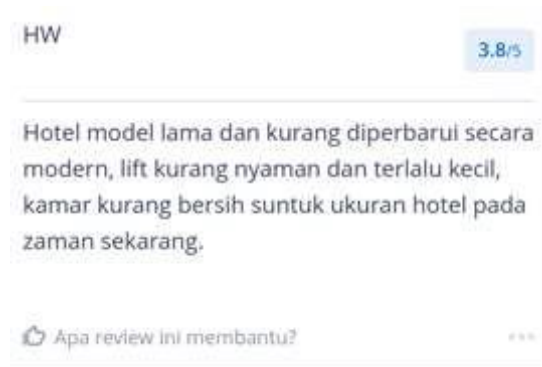


Gambar 1. Bukti Komplain tamu yang mengingap
Sumber : *Front Office HRD Kharisma Hotel Bukittinggi* (2021)



Gambar 2. Bukti Komplain tamu yang menginap

Sumber : *Front Office HRD Kharisma Hotel Bukittinggi* (2021)



Gambar 3. Bukti Komplain tamu yang menginap

Sumber : *Front Office HRD Kharisma Hotel Bukittinggi* (2021)

Berdasarkan dampak dari masalah di atas citra hotel menjadi tidak baik dan hal ini berakibat pada penjualan kamar yang menurun, dapat dilihat dari total penjualan kamar di Kharisma Hotel Bukittinggi pada periode Agustus – Desember 2020 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Jumlah Tamu Di Kharisma Hotel Bukittinggi Pada Bulan Agustus – Desember 2020

No	Bulan	Jumlah
1	Agustus	479
2	September	521
3	Oktober	547
4	November	482
5	Desember	557
Total		2586

Sumber: *HRD Kharisma Hotel Bukittinggi* (2021)

Pentingnya penelitian ini penulis angkat untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu mengenai kualitas pelayanan yang ada di Kharisma Hotel Bukittinggi, jika permasalahan mengenai kualitas pelayanan berlanjut. Hal ini akan berdampak buruk bagi tamu hotel yang berfikir untuk menginap di hotel. Penulis melakukan penelitian ini guna untuk mengkaji mengenai pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu menginap karena belum ada penelitian di hotel ini mengenai kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini menjadi objek penelitian. Penulis mengangkat penelitian ini dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Kharisma Hotel Bukittinggi”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas ada permasalahan yang di temukan seperti :

1. Keluhan tamu terhadap ruangan yang kurang bersih dan lengkap.
2. Adanya tamu yang komplain karena masih banyaknya debu di lantai dan meja.
3. Tamu komplain mengenai fasilitas kamar yang tidak sesuai dengan yang dipesan dan tidak ada handuk di dalam kamar.
4. Adanya tamu yang komplain tentang manajemen hotel kurang sigap mengantisipasi dan menempatkan tamu.

5. Pemakaian Uniform terkadang tidak sesuai untuk melayani tamu sehingga tamu menjadi bingung.
6. Perbedaan Pelayanan yang di berikan karyawan yang satu dengan Karyawan lainnya kepada tamu.
7. Respon yang lambat di lakukan karyawan kepada tamu yang meminta sesuatu ke kamar.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka penulis membatasi masalah penelitian ini yaitu:

1. Kualitas pelayanan *room attendant* di Kharisma Hotel Bukittinggi.
2. Kepuasan tamu menginap di Kharisma Hotel Bukittinggi.
3. Pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu menginap di Kharisma Hotel Bukittinggi.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan *Room Attendant* yang di terapkan di Kharisma Hotel Bukittinggi ?
2. Bagaimana Kepuasan dari tamu yang menginap di Kharisma Hotel Bukittinggi ?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kepuasan Menginap di Kharisma Hotel Bukittinggi ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan Umum penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap tamu yang menginap di Kharisma Hotel Bukittinggi.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendiskripsikan tentang kualitas pelayanan *room attendant* di Kharisma Hotel Bukittinggi.
- b. Mendiskripsikan tentang kepuasan tamu menginap di Kharisma Hotel Bukittinggi.
- c. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap tamu menginap di Kharisma Hotel Bukittinggi.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Kharisma Hotel Bukittinggi

Penelitian ini bermanfaat sebagai informasi dan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

2. Bagi Jurusan Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Menambah pengetahuan tentang peranan seorang karyawan terhadap kualitas pelayanan *room attendant* kepada pelanggan.

3. Bagi Peneliti Lain

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pembaca dalam rangka pemenuhan informasi dan referensi dalam menambah pengetahuan khususnya di bidang perhotelan.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar untuk penelitian berikutnya dan menambah teori-teori baru untuk penelitian sejenis.

4. Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini bermanfaat sebagai ajang ilmiah untuk menerapkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dalam praktek di lapangan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis dibidang perhotelan khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu.
- c. Penelitian ini juga untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana sains terapan dari Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.