

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT*
DI ROCKY PLAZA HOTEL PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



**OLEH :
HERMA FITRY
NIM. 1302656/2013**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

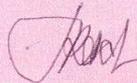
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT*
DI ROCKY PLAZA HOTEL PADANG

Nama : Herma Fitry
NIM/BP : 1302656/2013
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juli 2017

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



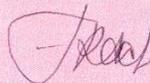
Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
19620530 198803 2001

Pembimbing II



Hijriyantoni Suyuthie, SIP., MM
NIP. 19780903 201012 1001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
19620530 198803 2001

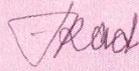
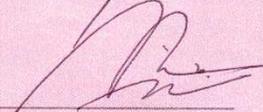
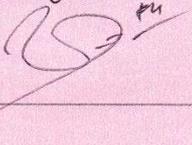
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan *Room Attendant* di Rocky Plaza
Hotel Padang
Nama : Herma Fitry
NIM/BP : 1302656/2013
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juli 2017

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dra. Ira Meirina Chair, M. Pd	1. 
Sekretaris	: Hijriyantomi Suyuthie, SIP., MM	2. 
Anggota	: Kasmita, S.Pd., M. Si.	3. 
	: Pasaribu, SST. Par., M. Si. Par.	4. 
	: Feri Ferdian, SST., MM.	5. 



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751)7051186
E-mail : tourismdepartmentunp@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Herma Fitry
NIM/BP : 1302656/2013
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

“Analisis Kualitas Pelayanan *Room Attendant* di Rocky Plaza Hotel Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukuman sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

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

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan



Herma Fitry
NIM.1302656

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan lain), dan hanya kepada Tuhan mu lah engkau berharap

(QS. Al-Insyirah 6-8)

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia kepada hamba-Nya. Tiada henti ku berdoa hanya kepada Mu. Dengan segala suka dan duka yang telah ku lalui selama 4 tahun ini. Kini Engkau izinkan hamba menyelesaikan kuliah ini untuk melangkah ke masa depan yang gemilang.

- ♥ Melalui karya tulis yang tak seberapa ini, aku ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada kedua orang tuaku yang tiada henti selalu mendukungku. Terutama untuk Ibu yang sangat aku sayangi, terkadang tak sengaja aku menyakiti hatimu namun kau selalu sabar dan terus menyemangatiku. *I Can't Stop Loving You Mom*. Teruntuk ayah, terima kasih sudah mendidikku sehingga aku bisa menjadi pribadi yang baik. Gelar ini aku hadiahkan istimewa untuk kalian berdua "*The Best Parent's Ever After*". Selanjutnya untuk adikku (Iki), uda (Andri) dan kak Indah (Kakak ipar tercantikku yang sedang hamil, semoga selalu diberi kesehatan dan dilancarkan sampai persalinan) terima kasih atas dukungan dan doa kalian semua.

- ♥ Tak lupa pula terima kasih untuk seluruh Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu dan bimbingannya selama ini, terutama untuk Ibu Ira selaku pembimbing I yang sangat sabar dan selalu bersedia meluangkan waktunya untuk membimbingku dalam menyelesaikan skripsi ini, berjiwa keibuan dan ibu favorit yang menciptakan momen istimewa saat ujian kompreku dengan segala sketsa yang sempat meneteskan air mataku. Kemudian, pak Aan "Pak Korea-ku" (karena wajahnya yang sekilas seperti pemain film Korea hehehe) selaku dosen PA sekaligus pembimbing II yang selalu ada waktu untuk membalas sms dan mengangkat telepon saat akan mengatur jadwal bimbingan, Ibu kasmita, Pak Ari dan Pak Feri selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dengan penuh senyuman dan telah mengukir cerita indah di sepanjang seminar dan kompre dengan penuh gelak tawa serta tangis haru, Kak Siti yang membantu dalam pengurusan surat menyurat yang terkadang suka marah saat banyak kerjaan tetapi sebenarnya berhati baik kok wkwk terus buat kak Karin yang kadang suka marah kalo kami berisik di ruang baca, maafin kami ya kak huhuhu. Selanjutnya untuk Pak Youmil, Pak Yono, Pak Heru, Bu Silveni, Bu Yuliana, Bu Erna & seluruh Bapak/Ibu Dosen serta staff & Karyawan Jurusan Pariwisata FPP UNP...Terima kasih banyak atas bantuan dan waktu yang telah diberikan semoga Allah SWT membalas kebaikan semuanya.. Amiin..

- ♥ Makasih buat cantik-cantik aku : Vania adik kecil yang manja semoga kamu segera menyusul dan diberi kemudahan untuk menyelesaikan skripsi mu ya shayyy, Genia gembul yang mendadak galau di penghujung perjuangannya semoga diberi kemudahan untuk bisa segera mendapatkan jadwal kompre biar kita bisa wisuda barengan yaaa, Cindy yang jauh disana entah apa yang dilakukannya u,u terima kasih buat doa dan semangatmu dari jauh, cepat pulang kelarin kuliah lo.
- ♥ Makasih buat para Cactus : Uut yang selalu memberi semangat dan katanya mau wisuda bareng tapi mager mageran mulu, icak yang sibuk cari jodoh sebelum kompre (katanya biar ada PW pas wisuda), Ruci yang sibuk sama tujet semoga bisa fokus ke skripsi dan di luruskan jalannya oleh Allah SWT, Nindy yang kadang kekampus kadang engga semoga dibukakan pintu hatinya untuk semangat tiap hari ngampus, Kak Dita yang sibuk ngepoin Awkarin sampe lupa sama skripsi semoga cepat sadar, Mbak Devi yang hilang dari peredaran katanya *down* ditikung adiknya wisuda duluan, semoga bisa cepat menyusul dan dimudahkan segala urusannya buat kalian semua ya gaiss..
- ♥ Makasih juga buat Anne, Oryn, Kak Yona dan Cecee..
- ♥ Makasih buat para karyawan Rocky Plaza Hotel Padang yang sudah membantu dalam proses pengambilan data saat penelitian, terutama buat Kak Ejik, Pak Eri, Bg Putra, Bg Faisal, Bg Irfan, Bg Ajo, Pak Ari, kakak-kakak FO, Bg If, Karen, Kalol, Kakak-kakak marketing dan semuanya..
- ♥ Makasih Bg Fajri, Matondang, Bg Afdal, Bg fauzy (Tujet), Mas Punk, Angkel Fitra, Bg Ijil (Rahman), Bg Andre, Nidya, Putri, Dina, Ime, Asro, Jonedi, Ferdian dan semua teman-teman MPH 13 yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu.
- ♥ Terima kasih buat senior dan junior yang sudah membantu dalam proses persiapan sebelum dan sesudah kompre.

By: Herma Fitry
MPH 2013

ABSTRAK

Herma Fitry, 2017: Analisis Kualitas Pelayanan *Room Attendant* di Rocky Plaza Hotel Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti sewaktu melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Rocky Plaza Hotel Padang, dimana masih adanya masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *room attendant* dengan ditemukannya berbagai keluhan tamu yang menginap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *room attendant* di Rocky Plaza Hotel Padang yang ditinjau dari 5 indikator kualitas pelayanan yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah tamu yang menginap di Rocky Plaza Hotel Padang. Populasi dari penelitian ini berjumlah 5001 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling purposive* dengan jumlah sampel sebanyak 98 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskriptif dengan metode pengkategorian penilaian berdasarkan rata-rata skor dan persentase penilaian.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara umum analisis kualitas pelayanan *room attendant* di Rocky Plaza Hotel Padang sebanyak 2% responden menyatakan sangat baik, 54% responden menyatakan baik, 42% responden menyatakan cukup, dan 2% responden menyatakan kurang. Sedangkan berdasarkan masing-masing indikator yaitu: 1) bukti fisik (*tangibles*) sebanyak 5% responden menyatakan sangat baik, 54% responden menyatakan baik, 40% responden menyatakan cukup, dan 1% responden menyatakan kurang, 2) empati (*empathy*) sebanyak 4% responden menyatakan sangat baik, 30% responden menyatakan baik, 59% responden menyatakan cukup, dan 7% responden menyatakan kurang, 3) kehandalan (*reliability*) sebanyak 5% responden menyatakan sangat baik, 40% responden menyatakan baik, 48% responden menyatakan cukup, dan 7% responden menyatakan kurang, 4) daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 3% responden menyatakan sangat baik, 42% responden menyatakan baik, 49% responden menyatakan cukup, dan 6% responden menyatakan kurang dan 5) jaminan (*assurance*) sebanyak 4% responden menyatakan sangat baik, 50% responden menyatakan baik, 46% responden menyatakan cukup, dan 0% responden menyatakan kurang. Disarankan kepada manajemen hotel untuk selalu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan *room attendant* dengan mengadakan pelatihan secara berkala.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *room attendant*, *housekeeping*, tamu

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant di Rocky Plaza Hotel Padang**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang dan selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.IP, MM, selaku Penasehat Akademik dan sekaligus Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Kasmita, S.Pd., M.Si, Bapak Pasaribu, S.ST.Par., M.Si.Par dan Bapak Feri Ferdian, S.ST., MM, selaku tim penguji ujian skripsi yang telah

memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.

5. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Seluruh staf dan manajemen Rocky Plaza Hotel Padang yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat penelitian untuk skripsi ini.
7. Ayah, Ibu, Kakak serta Adik tercinta terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan perkuliahan.
8. Kepada seluruh rekan-rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2013 yang telah memberikan dorongan dan doa kepada penulis.
9. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 13 Juni 2017

Herma Fitry
Nim. 1302656/2013

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian	12
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	14
1. Kualitas Pelayanan	14
2. Hotel	19
B. Kerangka Konseptual	25
C. Pertanyaan Penelitian	26
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Variabel Penelitian	27
C. Definisi Operasional Variabel.....	27
D. Populasi dan Sampel Penelitian	29
1. Populasi Penelitian	29
2. Sampel Penelitian	30
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
1. Jenis Data.....	32
2. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Instrumen Penelitian.....	32
G. Uji Coba Instrumen	34

1. Uji Validitas.....	34
2. Uji Reliabilitas.....	36
H. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	40
1. Deskripsi Hotel.....	40
2. Deskripsi Karakteristik Responden	41
B. Analisis Deskriptif Data Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang.....	46
C. Pembahasan	78
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan Hasil Penelitian.....	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Persentase Komentar Tamu Pada <i>Guest Comment</i> Rocky Plaza Hotel Padang	7
2. Tingkat Hunian Kamar Rocky Plaza Hotel Padang Januari s/d Desember 2016.....	29
3. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i>	33
4. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
5. Hasil Analisis Validitas.....	35
6. Interpretasi Nilai r (<i>Alpha Cronbach</i>)	37
7. Batas Interval dan Kategori Pilihan	39
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menginap	43
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Agama.....	45
13. Data Hasil Perhitungan Statistik Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	47
14. Klasifikasi Skor Variabel Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	48
15. Tanggapan Responden Mengenai Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	49
16. Data Hasil Perhitungan Statistik Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Empathy</i> (Empati).....	52
17. Klasifikasi Skor Variabel Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Empathy</i> (Empati).....	53

18. Tanggapan Responden Mengenai Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Empathy</i> (Empati).....	54
19. Data Hasil Perhitungan Statistik Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	56
20. Klasifikasi Skor Variabel Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	58
21. Tanggapan Responden Mengenai Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan)	59
22. Data Hasil Perhitungan Statistik Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	61
23. Klasifikasi Skor Variabel Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	63
24. Tanggapan Responden Mengenai Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	64
25. Data Hasil Perhitungan Statistik Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	66
26. Klasifikasi Skor Variabel Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang ditinjau dari indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	67
27. Tanggapan Responden Mengenai Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	69
28. Data Hasil Perhitungan Statistik Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang	71

29. Klasifikasi Skor Variabel Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang	72
30. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. <i>Room Attendant Trolley</i> yang kurang tertata rapi	6
2. Kaki meja dan lemari yang rusak dan tetap digunakan.....	7
3. Salah Satu <i>complain</i> di <i>Guest Comment</i>	8
4. Kerangka Konseptual	26
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menginap	44
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Agama.....	46
10. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	47
11. Histogram Pengkategorian Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	49
12. Garis Kontinum Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	51
13. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Empathy</i> (Empati)	52
14. Histogram Pengkategorian Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Empathy</i> (Empati) ...	54
15. Garis Kontinum Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Empathy</i> (Empati).....	56
16. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan)	57

17. Histogram Pengkategorian Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	58
18. Garis Kontinum Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	60
19. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	62
20. Histogram Pengkategorian Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	63
21. Garis Kontinum Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang ditinjau dari indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	65
22. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	67
23. Histogram Pengkategorian Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	68
24. Garis Kontinum Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang Ditinjau dari Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	70
25. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang.....	72
26. Histogram Pengkategorian Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang.....	73
27. Garis Kontinum Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Uji Coba Penelitian.....	90
2. Data Uji Coba Penelitian.....	95
3. Rangkuman Analisis Validitas.....	97
4. Rangkuman Analisis Reliabilitas	102
5. Kuesioner Penelitian	103
6. Data Penelitian	108
7. Hasil Pengolahan Data	110
8. Surat Izin Penelitian dari Fakultas	131
9. Surat Izin Penelitian dari Rocky Plaza Hotel Padang	132
10. Kartu Konsultasi	133
11. Dokumentasi Penelitian.....	136

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap negara mempunyai ciri khas masing-masing yang membuat negara tersebut berbeda dengan negara lainnya. Salah satunya dapat terlihat pada Indonesia yang terdiri dari banyak pulau serta memiliki keanekaragaman suku, agama dan budaya. Banyak wisatawan asing maupun lokal yang memilih Indonesia sebagai tempat untuk berwisata, karena selain penduduknya yang terkenal ramah, Indonesia juga memiliki keindahan alam yang mempesona. Hal itulah yang menjadi daya tarik Indonesia untuk menjadi salah satu destinasi pariwisata.

Menurut Bartono dan Ruffino (2007: 6), “Pariwisata merupakan perwujudan komunikasi antarbangsa, pariwisata tidak akan dapat berjalan dengan baik bila tidak didukung komunikasi yang lancar”. Sedangkan, Fandeli dalam Waryono (2013: 16) berpendapat bahwa pariwisata merupakan keseluruhan kegiatan, proses dan kaitan-kaitan yang berhubungan dengan perjalanan dan persinggahan dari orang-orang di luar tempat tinggalnya serta tidak dengan maksud mencari nafkah. Pendapat Fandeli tersebut diperkuat oleh Ismayanti (2010) yang menyatakan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah. Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah segala kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan yang dapat mewujudkan komunikasi

antarbangsa serta didukung berbagai fasilitas yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha dan pemerintah.

Untuk mendukung kegiatan pariwisata, banyak perusahaan yang bersaing dalam bidang industri pariwisata baik itu dalam bentuk kuliner maupun akomodasi. Industri pariwisata yang banyak ditemukan dan selalu ada di setiap kota adalah usaha perhotelan. Hotel merupakan salah satu pertimbangan bagi orang-orang yang berwisata pada suatu daerah, karena hampir semua kebutuhan para wisatawan dapat terpenuhi saat di hotel, khususnya yaitu sebagai tempat beristirahat.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Mukono (2004: 2) “Hotel merupakan tempat penginapan bagi umum yang terdiri dari beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat untuk waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya”. Setiap hotel mempunyai tujuan yang sama, yaitu mencari keuntungan sebesar-besarnya dengan menawarkan berbagai fasilitas serta pelayanannya. Salah satu fasilitas utama yang memberikan keuntungan pada hotel adalah kamar. Setiap tamu menginginkan kamar yang bersih dan nyaman, sesuai dengan klasifikasi kamar hotel agar layak dijual seperti yang dikemukakan oleh Rumekso (2009: 90) yaitu: bersih (*cleanlines*), menyenangkan (*comfortable*), menarik (*attractive*), dan aman (*safety*). Hal tersebut dapat diwujudkan dengan adanya *room attendant* sebagai petugas hotel yang bertanggung jawab dibagian kamar.

Setiap hotel selalu mengutamakan pelayanan yang berkualitas untuk menumbuhkan kepercayaan tamu akan kualitas pelayanan di hotel tersebut. Kualitas pelayanan merupakan hal utama yang dipertimbangkan oleh tamu karena itu menyangkut keamanan dan kenyamanan tamu saat berada di suatu hotel. Selain itu, kualitas pelayanan juga menjadi faktor penentu bagi tamu untuk menggunakan jasa itu kembali atau tidak. Sehingga kualitas pelayanan menjadi fokus utama bagi setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Hal ini sesuai dengan pendapat Anatan (2008: 70) yang menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan konsumen dan *image* keseluruhan organisasi”.

Menurut Kotler (2000: 25) “Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi”. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Pendapat Kotler tersebut diperkuat oleh Mukono (2004: 81) yang menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan hotel dapat ditentukan antara lain oleh faktor keramahan karyawan hotel dan kerja sama karyawan dalam suatu tim sehingga berbentuk sinergi yang maksimal”.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2012: 157) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Tjiptono (2012: 174) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu: Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Lima prinsip dimensi pelayanan tersebut dijadikan sebagai indikator kualitas pelayanan untuk menentukan tingkat layanan yang diberikan hotel kepada tamu.

Sebagai perusahaan jasa, kualitas pelayanan harus diperhatikan oleh pihak hotel, sesuai dengan pendapat para ahli tersebut kualitas pelayanan dapat mengukur kepuasan pelanggan. Jika ditafsirkan pada lingkungan hotel, pelanggan yang dimaksud itu adalah tamu (*guest*). Setiap tamu yang berkunjung ataupun yang menginap di hotel memiliki karakter yang berbeda-beda, sehingga hal ini menuntut setiap petugas hotel harus bisa memberikan pelayanan yang tepat.

Salah satu daerah Indonesia yang terdiri dari banyak industri perhotelan adalah Sumatera Barat khususnya Kota Padang. Ada banyak hotel yang dapat di temui di Kota Padang dan diantara hotel-hotel tersebut tidak sedikit yang letaknya saling berdekatan, oleh karena itu setiap hotel saling bersaing menjadi yang terbaik dalam memberikan kualitas pelayanan untuk memperoleh kepercayaan tamu. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin banyak tamu yang mempercayai kualitas hotel tersebut. Hal itu sangat diharapkan oleh pihak hotel karena keuntungan yang diperoleh hotel bergantung kepada banyak tamu yang menggunakan jasa hotel tersebut.

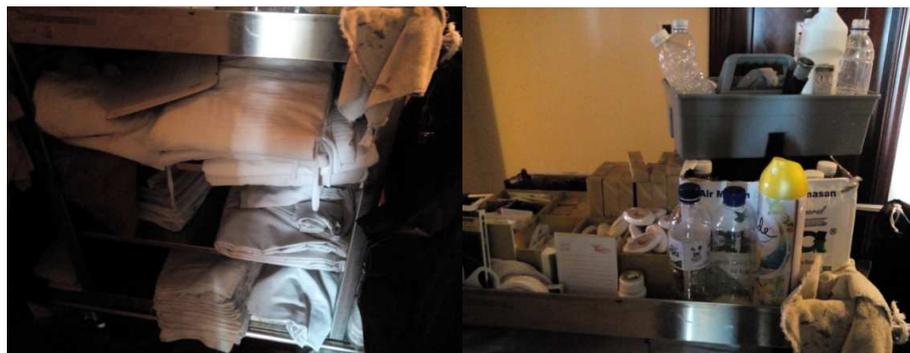
Rocky Plaza Hotel Padang adalah salah satu hotel berbintang empat (****) yang ada di Kota Padang yang beralamat di Jl. Permindo No. 40 Padang, Sumatera Barat. Letaknya yang strategis yaitu di pusat kota dan berdekatan dengan beberapa pusat oleh-oleh serta tempat rekreasi, membuat hotel ini mudah ditemui. Hotel ini memiliki 171 kamar dengan tipe yang berbeda, 10 meeting room, dan 1 ballroom yang bisa menampung 1500 orang. Mengingat maraknya persaingan bisnis perhotelan, maka Rocky Plaza Hotel berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu, apalagi letaknya yang berdekatan dengan hotel berbintang lainnya yang memungkinkan untuk menjadi pesaing berat Rocky Plaza Hotel, oleh karena itu kualitas pelayanan yang baik sangat berarti untuk perkembangan atau tingkat eksistensi Rocky Plaza Hotel di mata tamu.

Dalam pembentukan kualitas pelayanan yang baik, hotel ini melibatkan semua karyawan yang ada, terutama karyawan yang berkemungkinan dapat berhubungan langsung dengan tamu. Salah satunya adalah *Housekeeping Department*, karena bagian ini adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap kebersihan dan keindahan hotel, baik itu kamar hotel maupun fasilitas umum lainnya yang ada di hotel. Salah satu bagian dari *Housekeeping Department* adalah *Room Attendant*, yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, dan keindahan kamar tamu. *Room Attendant* harus bisa memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, agar tamu merasa puas ketika menginap di hotel. Setiap tamu yang menginap mengutamakan kebersihan kamarnya, karena hal tersebut menyangkut kenyamanan tamu saat

menginap. Oleh karena itu, kualitas pelayanan seorang *Room Attendant* dapat dilihat pada kebersihan kamar hotel dan sikap *Room Attendant* tersebut saat berhadapan langsung dengan tamu.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan. Tamu tidak akan memikirkan berapa biaya yang harus dihabiskan untuk menginap di suatu hotel jika hotel tersebut memberikan pelayanan yang baik dan sudah terpercaya kualitasnya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan pada bulan Januari 2017 dan hasil pengalaman praktek lapangan industri yang penulis lakukan di hotel ini pada periode bulan Agustus sampai Desember 2016, ditemui masalah mengenai kualitas pelayanan *Room Attendant* di Rocky Plaza Hotel yang berkaitan dengan indikator *Tangibles* (Bukti Fisik) yaitu: adanya komplek pada kamar *occupied* tentang *towel* dan *bed sheet* yang tidak diganti, adanya *kettle jug* yang tidak dicuci, dan kurangnya kebersihan kamar mandi, adanya barang-barang yang kurang tertata rapi pada *room attendant trolley* saat membersihkan kamar (*carry caddy* sebagai tempat peralatan dan perlengkapan kebersihan kamar mandi dan toilet, diletakkan pada bagian atas *trolley* berdekatan dengan *mineral water* dan *guest supplies* seperti *coffee*, *tea*, *creamer* dan *sugar*) sehingga tidak pantas jika dipandang tamu yang lewat. Hal ini dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Room Attendant Trolley yang kurang tertata rapi
Sumber: Dokumentasi Penelitian 2017

Masalah lainnya terkait dengan indikator *tangibles* (bukti fisik) yaitu kurangnya perawatan dan perhatian *room attendant* terhadap fasilitas kamar seperti adanya bantal yang berbau rokok pada kamar *no smoking*, adanya kaki meja yang rusak dan adanya lemari yang sudah terkelupas. Hal ini dapat dilihat pada gambar 2 berikut:



Gambar 2. Kaki meja dan lemari yang rusak dan tetap digunakan
Sumber: Dokumentasi Penelitian 2017

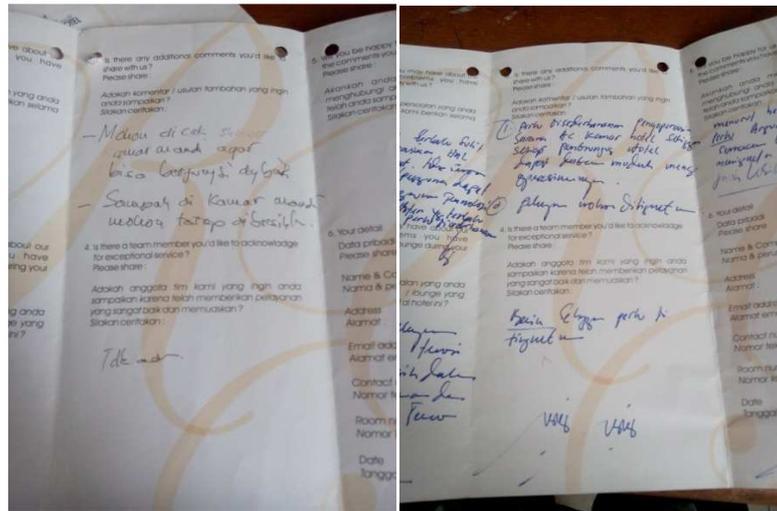
Selain masalah-masalah diatas, banyaknya komen tamu tentang kamar dan pelayanannya pada *guest comment* yang ada di *front office* juga menjadi masalah yang terkait di indikator *tangibles* (bukti fisik), hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Persentase komentar tamu pada *Guest Comment* Rocky Plaza Hotel Padang

No	Poin Pertanyaan	Komentar Negatif (Komplain)	Komentar Positif (Puas)	Tida ada Komentar
1	Pelayanan Kamar (<i>Room Attendant</i>)	60%	14%	26%
2	Pelayanan Restoran (<i>Waiter/waitress</i>)	34%	10%	56%
3	Fasilitas Kamar	50%	0%	50%

Sumber: Data olahan penelitian 2017

Masalah tentang indikator *tangibles* (bukti fisik) terkait dengan komplek tamu pada *guest comment* juga dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini:



Gambar 3. Salah satu complain di Guest Comment
 Sumber: front office Rocky Plaza Hotel Padang 2017

Selanjutnya masalah yang berkaitan dengan indikator *Empathy* (Empati) yaitu: adanya komplek tamu berdasarkan *guest comment* tentang sikap *room attendant* yang tidak acuh ketika berpapasan lewat di koridor kamar (tidak menyapa tamu) dan kurangnya perhatian *room attendant* terhadap kenyamanan tamu (ditemukannya bantal yang berbau rokok pada kamar *no smoking*). Masalah yang berkaitan dengan indikator *Reliability* (Kehandalan) yaitu: adanya beberapa temuan kasus pada kamar *occupied* yaitu tidak dibersihkannya kamar tersebut apabila tidak ada permintaan *make up room* dari tamu, adanya *room attendant* yang kurang teliti sehingga meninggalkan serangga yang dapat menimbulkan masalah kamar serta tidak mengecek kamar mandi yang masih licin, *room attendant* seringkali memperlama *update* status kamar dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean*

sehingga menimbulkan masalah dengan bagian *front office* karena hal tersebut dapat membuat tamu menunggu lama saat proses *check in*, dan adanya kesalahan pengantaran barang yang diminta dari order taker (tamu meminta sajadah tetapi diberikan mukenah). Masalah yang berkaitan dengan indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu: adanya komplen tamu karena lambatnya pengantaran barang yang sudah diminta dari operator (*order taker*) dan adanya komplen tamu tentang lambatnya *room attendant* dalam menanggapi permintaan tamu. Masalah yang berkaitan dengan indikator *Assurance* (Jaminan) yaitu: adanya *room attendant* yang bekerja tidak sesuai dengan SOP. Informasi tersebut penulis dapatkan dari hasil wawancara dengan karyawan *front office* dan observasi langsung ke Rocky Plaza Hotel Padang.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Analisis Kualitas Pelayanan *Room Attendant* di Rocky Plaza Hotel Padang”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

- 1) Adanya komplen pada kamar *occupied* tentang *towel* dan *bed sheet* yang tidak diganti serta *kettle jug* yang tidak dicuci.
- 2) Barang-barang pada *room attendant trolley* kurang tertata rapi.

- 3) Kurangnya perawatan dan perhatian *room attendant* pada fasilitas kamar.
2. *Empathy* (Empati)
 - 1) Adanya keluhan tamu tentang sikap *room attendant* yang tidak acuh (tidak menyapa tamu saat berpapasan lewat di koridor kamar)
 - 2) Kurangnya perhatian *room attendant* terhadap kenyamanan tamu (ditemukannya bantal yang berbau rokok pada kamar no smoking)
 3. *Reliability* (Kehandalan)
 - 1) Adanya *room attendant* yang kurang teliti saat bekerja.
 - 2) Lambatnya proses *update* status kamar dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean*.
 - 3) Adanya keluhan tentang kesalahan pengantaran barang yang diminta dari *operator*.
 4. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
 - 1) Lambatnya proses pengantaran barang ke kamar yang diminta tamu melalui *operator*.
 - 2) Adanya keluhan tamu tentang lambatnya *room attendant* dalam menanggapi permintaan tamu.
 5. *Assurance* (Jaminan)

Adanya *room attendant* yang tidak bekerja sesuai dengan SOP.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka pada penelitian ini aktivitas yang dilakukan dibatasi pada kualitas pelayanan *room attendant* Rocky Plaza Hotel Padang ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan *room attendant* di Rocky Plaza Hotel Padang ditinjau dari dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan *Room Attendant* di Rocky Plaza Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

Mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan *Room Attendant* di Rocky Plaza Hotel Padang ditinjau dari dimensi:

- 1) Kehandalan (*reliability*)
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*)
- 3) Jaminan (*assurance*)
- 4) Empati (*empathy*)
- 5) Bukti fisik (*tangibles*)

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Manajemen Rocky Plaza Hotel Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi manajemen hotel dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap tamu yang menginap di Rocky Plaza Hotel Padang dan nantinya dapat meningkatkan serta memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Bagi Karyawan Rocky Plaza Hotel Padang

Memberikan masukan kepada karyawan Rocky Plaza Hotel Padang agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada tamu sehingga tamu merasa puas dengan layanan yang diperolehnya dan dengan itu akan terbentuk citra yang positif terhadap Rocky Plaza Hotel Padang.

3. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya pada Jurusan Pariwisata tentang kualitas pelayanan hotel.

4. Bagi peneliti lainnya

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat sabagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait lainnya yang membutuhkan serta dapat menarik pengalaman secara tidak langsung.

5. Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang di peroleh saat kuliah.