

**ANALISIS KEPUASAN TAMU TERHADAP *GREEN HOUSEKEEPING*
PADA MARRIOTT'S BALI NUSA DUA GARDENS.**



POLITEKNIK NEGERI BALI

A.A DWI AJUSYA PUTRA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

2022

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN TAMU TERHADAP *GREEN HOUSEKEEPING*
PADA MARRIOTT'S BALI NUSA DUA GARDENS**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**A.A DWI AJUSYA PUTRA
NIM 1815834127**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN POLITEKNIK NEGERI BALI JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Badung-Bali - 90364

Telp.0361-701981(hunting).0361 701128.

<http://www.pnb.ac.id>. Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : A.A Dwi Ajusya Putra

NIM : 1815834127

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

“ANALISIS KEPUASAN TAMU TERHADAP *GREEN HOUSEKEEPING*
PADA MARRIOTT’S BALI NUSA DUA GARDENS”

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 3 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan

A.A Dwi Ajusya Putra



SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN TAMU TERHADAP GREEN HOUSEKEEPING
PADA MARRIOTT'S BALI NUSA DUA GARDENS**

Diajukan oleh:

A.A Dwi Ajusya Putra
NIM. 1815834127

Telah Diterima dan Disetujui dengan baik oleh:

Dosen Pembimbing I,



Drs. I Ketut Suarja, M.SI
NIP.196212311993031013

Dosen Pembimbing II,



Drs. Budi Susanto, M.Par
NIP.196009251989031001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D
NIP.196312281990102001

**ANALISIS KEPUASAN TAMU TERHADAP GREEN HOUSEKEEPING
PADA MARRIOTT'S BALI NUSA DUA GARDENS**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada Hari Rabu, 03 Agustus 2022

PENGUJI

KETUA:



**Drs. I Ketut Suarja, M.SI
NIP.196212311993031013**

ANGGOTA:



**JURUSAN PARAWISATA
Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., MTr.Par.
NIK. 202111012
POLITEKNIK NEGERI BALI**



**Elvira Septevany, S.S., M.Li
NIP. 198909262019032017**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberkati penulis dalam upaya menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Tamu Terhadap *Green Housekeeping* Pada Marriott’s Bali Nusa Dua Gardens”.

Tujuan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan D4 Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam menyusun skripsi ini, banyak kendala yang dihadapi akibat terbatasnya pengetahuan dan sumber penunjang penulis miliki. Akan tetapi, berkat adanya bimbingan dan dukungan yang positif dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Untuk itu kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan semangat demi terselesaikannya skripsi ini di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan kepada penulis.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan dan penasehat pelatihan yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.
6. Drs. I Ketut Suarja M.Si. selaku pembimbing satu skripsi atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
7. Drs. Budi Susanto, M.Par. Hum selaku pembimbing dua skripsi atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
8. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Pihak Manajemen Hotel Marriott's Bali Nusa Dua Gardens khususnya di bagian *Housekeeping Department* yang telah membantu penulis selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan dengan memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam proposal ini.
10. Kedua orang tua, Ajik Putra, Ibu Agustini, yang telah memberi semangat, motivasi, dan bantuan Finansial kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan proposal penelitian ini.

11. Teman – teman serta sahabat yang selalu memberikan dorongan, semangat, motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini.

Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan penulis mengharapkan proposal penelitian ini memperoleh kritik dan saran yang akan sangat berguna bagi penulis untuk menyempurnakan penelitian ini sehingga dapat dipergunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya.

Badung, 09 Juli 2022

(A.A Dwi Ajusya Putra)



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ANALISIS KEPUASAN TAMU TERHADAP *GREEN HOUSEKEEPING* PADA MARRIOTT'S BALI NUSA DUA GARDENS.

**A.A DWI AJUSYA PUTRA
NIM. 1815834127**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisa kepuasan tamu terhadap *Green Housekeeping* di Marriott's Bali Nusa Dua Gardens. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada wisatawan yang menginap di Hotel Marriott's Bali Nusa Dua Gardens dengan mengisi *google form* sebanyak 50 responden. Hasil penelitian dilakukan dengan cara menguji validitas, reliabilitas, *servqual*, dan *importance performance analysis* sudah termasuk dalam kategori sangat baik. Selain itu, pada sub indikator sudah menerapkan ramah lingkungan seperti sub indikator *tangible* yaitu *Green Housekeeping* menggunakan bahan hijau dalam mengurangi sampah plastik dengan menggunakan botol kaca bertujuan untuk air mineral yang ada di setiap kamar, maka dapat dinyatakan bahwa pelayanan kepuasan tamu pada *green housekeeping* sudah dilaksanakan dengan sangat baik. Dari hasil rekapitulasi kinerja karyawan *housekeeping* di Marriott's Bali Nusa Dua Gardens rata – rata yang diperoleh sebesar 60% (harapan) dan 54,92% (persepsi), sedangkan nilai uji validitas memperoleh pada tingkat persepsi sebesar 0,702, kemudian diperoleh tingkat harapan sebesar 0,870 yang dinyatakan data tersebut valid. Selain pada uji reliabilitas tingkat persepsi memperoleh *cronbach's alpha* sebesar 0,729 sedangkan tingkat harapan memperoleh *cronbach's alpha* sebesar 0,810 maka data tersebut dinyatakan *reliable*.

Kata Kunci: Kepuasan Tamu, *Green Housekeeping*

ANALYSIS OF GUEST SATISFACTION ON GREEN HOUSEKEEPING AT MARRIOTT'S BALI NUSA DUA GARDENS.

**A.A DWI AJUSYA PUTRA
NIM. 1815834127**

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the analysis result of guest satisfaction on Green Housekeeping at Marriott's Bali Nusa Dua Gardens. This is quantitative research with data collection methods using questionnaires and documentation methods. This research was conducted by distributing questionnaires to tourists staying at the Marriott's Bali Nusa Dua Gardens Hotel by filling out a google form as many as 50 respondents. The results of the study were carried out by testing the validity, reliability, servqual, and importance performance analysis which were included in the very good category. In addition, the sub-indicators have implemented environmentally friendly such as tangible sub-indicators, namely Green Housekeeping using green materials in reducing plastic waste by using glass bottles aimed at mineral water in each room, it can be stated that guest satisfaction services on green housekeeping have been implemented. very well. From the results of the recapitulation of the performance of housekeeping employees at Marriott's Bali Nusa Dua Gardens, the average obtained is 60% (expectations) and 54.92% (perceptions), while the validity test value is obtained at the perception level of 0.702, then the expectation level is 0.870 which is declared that the data is valid. In addition to the reliability test, the perception level of obtaining Cronbach's alpha of 0.729 while the level of expectation of obtaining Cronbach's Alpha of 0.810 means that the data is declared reliable.

Keywords: Guest Satisfaction, Green Housekeeping

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | iii |
| LEMBAR PENETAPAN KELULUSAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | x |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan Penulisan | 5 |
| 1.4 Manfaat Penulisan | 5 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 5 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 6 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 7 |
| 2.1.1 Hotel | 7 |
| 2.1.2 Green Housekeeping | 9 |
| 2.1.3 Dimensi Kepuasan Tamu | 12 |
| 2.1.4 Kepuasan Tamu | 13 |
| 2.1.5 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu | 14 |
| 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya..... | 16 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 20 |
| 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 20 |
| 3.2 Objek Penelitian..... | 21 |
| 3.3 Identifikasi Variabel..... | 21 |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel..... | 22 |
| 3.5 Jenis dan Sumber Data | 24 |
| 3.5.1 Jenis Data..... | 24 |
| 3.5.2 Sumber Data | 24 |
| 3.6 Populasi | 25 |
| 3.7 Metode Penentuan Sampel | 26 |
| 3.8 Metode Pengumpulan Data | 26 |
| 3.8.1 Observasi | 26 |
| 3.8.2 Kuesioner..... | 27 |
| 3.8.3 Dokumentasi..... | 27 |
| 3.9 Teknik Analisis Data | 27 |
| 3.9.1 Uji Validitas..... | 27 |
| 3.9.2 Uji Reliabilitas..... | 28 |

| | | |
|-----------------------|---|-----------|
| 3.9.3 | Deskriptif Kuantitatif..... | 28 |
| 3.9.4 | Uji Servqual..... | 28 |
| BAB IV | PEMBAHASAN..... | 33 |
| 4.1 | Gambaran Umum Hotel..... | 33 |
| 4.1.1 | Sejarah Hotel Marriott’s Bali Nusa Dua Gardens | 33 |
| 4.1.2 | Fasilitas Hotel Marriott’s Bali Nusa Dua Gardens..... | 34 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi Housekeeping Department Hotel Marriott’s..... | 37 |
| 4.2 | Hasil dan Pembahasan Penelitian | 44 |
| 4.2.1 | Karakteristik Responden | 44 |
| 4.2.2 | Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 47 |
| 4.2.3 | Menganalisa Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan <i>Housekeeping</i> di Hotel Marriott’s Bali Nusa Dua Gardens | 49 |
| 4.2.4 | Indikator Kepuasan yang perlu Ditingkatkan dan Dipertahankan dalam Pelayanan yang Dilakukan <i>Housekeeping</i> , | 51 |
| BAB V | SIMPULAN DAN SARAN | 62 |
| 5.1 | Simpulan..... | 62 |
| 5.2 | Saran | 64 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN | | |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabel 1.1 | Jumlah Kunjungan Wisman..... | 2 |
| Tabel 1.2 | Data Review Tamu terhadap Hotel Marriott's | 3 |
| Tabel 3.3 | Dimensi dan Indikator Kepuasan Tamu..... | 21 |
| Tabel 3.4 | Skala Likert | 23 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin | 45 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia..... | 45 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan kewarganegaraan | 46 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung | 46 |
| Tabel 4.5 | Hasil Uji Validitas Persepsi dan Harapan | 47 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Reliabilitas Persepsi..... | 48 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Reliabilitas Harapan | 48 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Rata – Rata Persepsi dan Harapan | 49 |
| Tabel 4.9 | Hasil Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> | 55 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3.1 : Lokasi Penelitian pada Hotel Marriott's | 20 |
| Gambar 3.9 : Diagram Kartesius | 32 |
| Gambar 4.1 : Logo Marriott's Bali Nusa Dua Gardens | 34 |
| Gambar 4.2 : Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> | 38 |
| Gambar 4.3 : Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> | 58 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

| No. Lampiran | Lampiran |
|---------------------|---|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian |
| Lampiran 2 | Identitas Responden |
| Lampiran 3 | Tabulasi Data Kuesioner Persepsi |
| Lampiran 4 | Tabulasi Data Kuesioner Harapan |
| Lampiran 5 | Deskripsi Identitas Responden |
| Lampiran 6 | Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Persepsi |
| Lampiran 7 | Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Harapan |
| Lampiran 8 | Hasil Perhitungan Skor Servqual Tabulasi Persepsi |
| Lampiran 9 | Hasil Perhitungan Skor Servqual Tabulasi Harapan |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pulau Bali merupakan salah satu provinsi dari 34 Provinsi yang ada di Indonesia telah ikut berperan serta dalam mengembangkan dan meningkatkan industry pariwisata. Perkembangan pariwisata di Pulau Bali yang telah dikenal oleh wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara yang telah berkembang pesat. Dengan ini berkembangnya sektor pariwisata di Bali, banyak investor yang berdatangan baik dari luar, maupun dari dalam negeri untuk menanamkan modalnya serta membangun fasilitas – fasilitas yang dapat menunjang kebutuhan wisatawan selama berlibur di Bali seperti: pusat perbelanjaan, tempat hiburan, *travel agent* serta akomodasi. Pulau Bali tidak hanya menawarkan keindahan alam dan pantainya tetapi dapat menawarkan keunikan dari adat - istiadatnya dan alam keramah-tamahaan penduduk yang menjadikan nilai tambah bagi pariwisata Bali. Pariwisata saat ini salah satu bentuk nyata dari perjalanan sebuah bisnis global yang sangat menjanjikan karena menjadi sebuah sektor yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi di dunia. Hal ini dapat didukung dengan pendapat dari ahli Sugiarto (2019) yang menjelaskan bahwa pariwisata mampu mentransformasi diri ke dalam kelompok industri terbesar dunia (*The World Largest Industry*). Salah satu indikator untuk mengukur kegiatan pariwisata dapat dilihat dari jumlah kunjungan

wisatawan mancanegara ke Bali pada tahun 2018 - 2020 dapat dilihat pada Tabel

1.1 sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Bali pada tahun 2018 -2020

| Asal Kawasan Wisatawan | Banyaknya Wisatawan Mancanegara ke Bali (orang) | | |
|------------------------|---|-----------|-----------|
| | 2018 | 2019 | 2020 |
| Asean | 553.728 | 613.509 | 100.967 |
| Asia (Tanpa Asean) | 2.410.620 | 2.321.161 | 334.247 |
| Amerika | 362.357 | 415.435 | 79.010 |
| Eropa | 1.406.086 | 1.480.907 | 300.264 |
| Oseania | 1.282.886 | 1.375.399 | 244.227 |
| Afrika | 54.796 | 68.799 | 10.758 |
| Crew | - | - | - |
| Jumlah | 6.070.473 | 6.275.210 | 1.069.473 |

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (BPS) 2018-2020

Berdasarkan hasil Tabel 1.1 dapat disimpulkan jumlah kunjungan Wisatawan Mancanegara yang berkunjung ke Bali pada tahun 2018-2020 mengalami peningkatan maupun penurunan yang signifikan. Pada tahun 2018 menyimpulkan Wisatawan Mancanegara yang berkunjung ke Bali mencapai sejumlah 6.070.473 sedangkan pada tahun 2019 mengalami peningkatan jumlah kunjungan Wisatawan Mancanegara yang berkunjung ke Bali mencapai 6.275.210 orang, lalu pada tahun 2020 mengalami penurunan drastis dalam jumlah kunjungan Wisatawan Mancanegara yang berkunjung ke Bali mencapai 1.069.473 orang. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa setiap jumlah kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Bali tidak selalu mengalami peningkatan kunjungan melainkan mengalami penurunan yang disebabkan beberapa faktor – faktor yang terjadi. Oleh karena itu, Bali dapat menyediakan sarana dan prasarana seperti: akomodasi, restoran, pusat

perbelanjaan, tempat hiburan, dan *travel agent*. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh wisatawan saat berkunjung yaitu akomodasi.

Berkaitan dengan kepuasan tamu pada hotel Marriot's Bali Nusa Dua Gardens memiliki department diantaranya adalah *housekeeping* yang dapat langsung bertatap muka dengan wisatawan saat memberikan pelayanan di kamar. Selain itu, *housekeeping* memiliki tugas dan tanggungjawab dalam membersihkan kamar tamu selama tamu menginap di hotel hingga tamu *checkout* dari hotel, serta dapat memenuhi kebutuhan tamu maupun penggunaan bahasa asing saat bertemu tamu. Adapun kepuasan tamu pada saat menginap di Marriot's Bali Nusa Dua Gardens yang dapat diperoleh dari *review tamu* dapat dilihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Data Review Tamu Pada Hotel Marriot's Bali Nusa Dua Gardens

| No. | Akun Tamu | Review Tamu |
|-----|-----------|---|
| 1 | Mei f. | <ul style="list-style-type: none"> • Parking space is spacious. Restaurant is cozy. Room is clean and comfy. Location is also fairly easy to reach. I will stay there again in my next trip to Bali. |
| 2 | Hilman S. | <ul style="list-style-type: none"> • One of my finest stay during trip. Strategic located in Nusa Dua area, Courtyard provide positive ambience. Got a good view from my room which facing swimming pool. Room was very clean and spacious. |
| 3 | Niken S. | <ul style="list-style-type: none"> • When we arrived, the hairdryer in the room was broken. The socket plug beside the bed was not usable. I didn't get any slippers. There was a very long line to get into breakfast. You must re-queue if you want to take food. The staff is pleasant, but the facilities are deplorable. There should be no line for breakfast because people who eat breakfast must be in a hurry due to activities. |

Sumber: Review Tamu Marriot's Bali Nusa Dua Gardens 2021.

Berdasarkan Tabel 1.2 dari jenis *review* tamu wisatawan tersebut dapat diketahui bahwa terdapat kekurangan dan kelebihan pada kepuasan tamu dari *Housekeeping* seperti kekurangan dari pada pengeringan rambut di kamar rusak dan steker soket samping tempat tidur tidak bisa digunakan. Selain itu, *review* wisatawan dari staf Marriott's Bali Nusa Dua Gardens sangat menyenangkan tetapi pada fasilitas yang disediakan sangat menyedihkan.

Semakin baiknya pelayanan hotel Marriott's Bali Nusa Dua gardens yang diberikan kepada wisatawan maka wisatawan akan merasa puas, begitu juga sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan maka wisatawan akan pindah dan memilih hotel lain sebagai pilihan utamanya untuk menginap.

Berdasarkan hal tersebut, apabila keinginan wisatawan terpenuhi, maka tidak akan terjadinya *complaint* yang bisa mengurangi kepuasan tamu yang menginap hingga tamu *checkout* di Marriot's Bali Nusa Dua Gardens.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis bermaksud melakukan penelitian terhadap analisis kepuasan tamu terhadap *housekeeping* yang menginap di Marriott's Bali Nusa Dua Gardens. Dalam penelitian ini penulis meneliti hal tersebut diatas dengan judul "Analisis Kepuasan Tamu Terhadap Green Housekeeping Pada Marriott's Bali Nusa Dua Gardens".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Indikator kepuasan tamu manakah yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan di Marriott's Bali Nusa Dua Gardens?
2. Bagaimanakah analisa kepuasan tamu terhadap *Green Housekeeping* di Marriott's Bali Nusa Dua Gardens?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui indikator kepuasan tamu yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan di Marriott's Bali Nusa Dua Gardens.
2. Untuk mengetahui hasil analisa kepuasan tamu terhadap *Green Housekeeping* di Marriott's Bali Nusa Dua Gardens.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi dan bahan kajian tentang kepuasan tamu terhadap *Green Housekeeping* dalam upaya meningkatkan pelayanan tamu yang menginap di Marriott's Bali Nusa Dua Gardens guna menjadikan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya atau dalam bidang yang terkait dalam penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi tambahan atau sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian sejenis pada periode berikutnya bagi kampus selaku lembaga pendidikan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang pariwisata terutama mengenai kepuasan tamu terhadap *Green Housekeeping* guna dalam meningkatkan pelayanan tamu yang menginap di Marriott's Bali Nusa Dua Gardens.

2. Bagi Manajemen Marriott's Bali Nusa Dua Gardens

Melalui penelitian ini, diharapkan bagi Marriott's Bali Nusa Dua Gardens dapat digunakan sebagai masukan dan saran bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kepuasan tamu terhadap *Green Housekeeping* dalam upaya meningkatkan pelayanan tamu yang menginap guna mencapai tujuan perusahaan dan operasional.

3. Bagi Penulis

Hasil penelitian bertujuan sebagai tambahan pengetahuan bagi mahasiswa agar dapat membandingkan ilmu yang ada dalam perkuliahan atau teori dengan kenyataan di lapangan. Serta memberikan pengalaman dalam rangka mengimplementasikan pengetahuan mengenai kepuasan tamu terhadap *Green Housekeeping* guna dalam meningkatkan pelayanan tamu yang menginap di Marriott's Bali Nusa Dua Gardens.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan mengenai analisis kepuasan tamu terhadap *green housekeeping* pada Marriott's Bali Nusa Dua Gardens dengan menggunakan teknik analisis tingkat persepsi dan harapan (*importance performance analysis*) dan jumlah responden sebanyak 50 responden. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis kepuasan tamu terhadap *housekeeping* Marriott's Bali Nusa Dua Gardens sudah sangat baik. Oleh karena itu, sebagian besar tingkat kepuasan yang harapan tamu lebih besar dibandingkan dipersepsikan. Namun pada indikator yang bernilai positif yaitu: Dalam menerapkan *green housekeeping* pembersihan pada fasilitas Kamar yang lengkap menggunakan bahan pembersih dengan kandungan kimia atau menggunakan peralatan yang tepat, *Housekeeping* dapat bertanggungjawab dalam kebersihan dikamar dengan menggunakan cairan pembersih dan sanitasi yang tidak mengandung racun. *Housekeeping* dapat membentuk tim yang professional dalam memelihara fasilitas pemakaian kamar, dengan tujuan menghemat energi, *housekeeping* dalam menanggapi keperluan tamu sangat cepat, *housekeeping* dapat memberikan kamar dengan cepat dan teliti, *housekeeping* dapat melayani segala keluhan tamu, kesigapan *housekeeping* dalam melayani tamu, *housekeeping* dapat memberikan informasi sangat jelas dan detail,

housekeeping dapat merespon keluhan dan keinginan tamu, *housekeeping* dapat memberikan kenyamanan atas pelayanan yang diberikan dengan tamu, *housekeeping* dapat memberikan pelayanan secara maksimal, *housekeeping* selalu memberikan perhatian baik kepada tamu, dan *housekeeping* bersikap sopan kepada tamu.

2. Berdasarkan hasil dari *Importance Performance Analysis* terdapat 5 indikator menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu Fasilitas kamar yang lengkap, *Housekeeping* dapat bertanggungjawab dalam kebersihan kamar, *Housekeeping* dapat memberikan informasi sangat jelas dan detail, *Housekeeping* dapat memberikan kenyamanan atas pelayanan yang diberikan dengan tamu, *Housekeeping* dapat memberikan pelayanan secara maksimal, ada 1 indikator menjadi pertahankan prestasi dalam memberikan kepuasan tamu yaitu *Housekeeping* dapat berpenampilan rapi dan bersih, *Housekeeping* dapat membersihkan kamar dengan cepat dan teliti, ada 2 indikator menjadi prioritas rendah untuk meningkatkan kualitas persepsi pada pelayanan tamu yaitu *Housekeeping* selalu memberikan perhatian baik kepada tamu, *Housekeeping* bersikap sopan kepada tamu, ada 4 indikator menjadi berlebihan, yaitu *Housekeeping* dalam menanggapi keperluan tamu sangat cepat, *Housekeeping* dapat melayani segala keluhan tamu, Kesigapan *housekeeping* dalam melayani tamu, *Housekeeping* dapat merespon keluhan dan keinginan tamu.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan saran yang bermanfaat bagi pihak Marriott's Bali Nusa Dua Gardens khususnya *Housekeeping* yaitu:

1. Pihak *Housekeeping* untuk lebih meningkatkan sikap sopan, jujur, dan penuh kesabaran kepada tamu yang menginap. Karena salah satu dari faktor penentu dalam kepuasan tamu menginap di Marriott's Bali Nusa Dua Gardens, agar tidak terjadi *complaint* terhadap keluhan tamu.
2. Pihak *Housekeeping* agar lebih memperhatikan dan teliti terhadap *Standard Operasional Prosedur* (SOP) di Hotel Marriott's Bali Nusa Dua Gardens yang sudah berjalan agar tidak terjadi *complaint* saat menangani keluhan tamu dan lebih meningkatkan pengetahuan dalam suatu pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- (A.Sulistiyawati, 2017). Jurnal Kepariwisata.
- (Walker, 2012). Housekeeping the heart hotels. HOSPITALITY ISSUE 2003.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata, (2019)
<https://www.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html> (diakses pada 24 Juli 2020)
- (Bali Swain, R. and Yang-Wallentin, 2020) ‘Achieving sustainable development goals: predicaments and strategies’, *International Journal of Sustainable Development and World Ecology*. Taylor & Francis, 27(2), pp. 96–106. doi: 10.1080/13504509.2019.1692316.
- (Creswell, 2012), *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- (Chin, W. L., Haddock-Fraser, J. and Hampton, 2017) ‘Destination competitiveness: evidence from Bali’, *Current Issues in Tourism*, 20(12), pp. 1265–1289. doi: 10.1080/13683500.2015.1111315.
- (Faisal, 2020) Peran *Room Attendant Supervisor* terhadap Kualitas Layanan *Housekeeping Department* Di The Pade Hotel Aceh Besar.
- (Annishia, 2020) Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur *Housekeeping Department* Dalam Penyediaan Bath Towel di The Acacia Hotel Jakarta.
- (Satria, 2006) Pengadaan Barang Kebutuhan Kamar *Department Housekeeping* Di Hotel HW Padang.
- (Marino, 2019) The Best Island In The World:2019 Readers Choice Awards.
<https://www.google.co.id/amp/s/www.cntraveler.com/galleries/2014-10-20/top30-islands-in-the-world-readers-choice-awards-2014/amp>.
- (Pratama, 2020) *Planning* dan Kualitas Pelayanan *Department Housekeeping* terhadap Kepuasan Tamu di Hotel. (Jurnal Ilmiah Pariwisata).
<http://stiepari.greenfrog-ts.co.id/jurnal/index.php/JT/article/view/219/221>
- (Marpaung, 2002) Pengantar Pariwisata, Bandung:Alfabeta.

- (Miles, M.B & Huberman, 1994) *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, C.A.: SAGE Publications Inc.
- (Mangku Setiawan, I. G., Triyuni, N. N., Budarma, I. K., & Antara, 2021). The Implementation of Green Housekeeping Management at The St. Regis Bali Resort. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 3(2), 69–76. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v3i2.69-76>
- (Nugroho, 2020) Provinsi Bali Dalam Angka 2020; Denpasar: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali.
- (Nurhayati, 2017) Bali Declared World's Top Destination For 2017 <https://www.thejakartapost.com/amp/travel/2017/04/24/bali-declared-worldstop-destination-for-2017.html>. (diakses pada 11 Agustus 2020)
- (Sugiyono, 2009) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfa Beta.
- (Putra, 2014) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di *Housekeeping Department* Hotel Lor In Surakarta.
- (Santoso, 2014) Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan AMOS 22. Jakarta: PT. Gramedia Komputindo.
- (Surodjo, 2017) Kualitas Pelayanan *Front Office, Housekeeping, Food and Beverages* Terhadap Loyalitas Tamu Melalui Kepuasan.
- (Sugiyono, 2009) Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- (Schneider *et al.*, 1999) The professional housekeeper (4thed). New York, NY USA; John Willey.
- (Prasetyo, 2017) Peranan *Room Attendant* Pada Operasional *Housekeeping Department* Untuk Pelayanan Kamar Di Hotel Bintang Mulia Dan Resto Jember.
- (Liana, 2020) Peranan *Room Attendant* Pada Operasional Pelayanan *Housekeeping Department* Di Wyndham Opi Hotel Palembang
- (Lisna, 2014) Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan *Roomboy* di *Housekeeping Department* Premier Bakso Hotel Padang.
- (Yulianti, 2015) Persepsi Tamu Tentang Kualitas Pelayanan Pada *Department* Tata Graha Di Hotel Ibis Padang



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI