

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING*  
DI SUDAMALA SUITES AND VILLAS SENGGIGI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**ABDUL HADI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *KUALITAS PELAYANAN* DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING*  
DI SUDAMALA SUITES AND VILLAS SENGGIGI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**ABDUL HADI  
NIM. 2115854047**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

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

Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Hadi

NIM : 2115854047

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN  
HOUSEKEEPING DI SUDAMALA SUITES AND VILLAS SENGGIGI**

”benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya

bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana

mestinya.

Mataram, 2022

Yang membuat pernyataan,

ABDUL HADI

# **SKRIPSI**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**ABDUL HADI**  
**NIM. 2115854047**

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

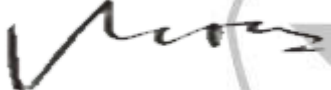
# SKRIPSI

## IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* DI SUDAMALA SUITES AND VILLAS SENGGIGI

ABDUL HADI  
NIM. 2115854047

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Drs. I Ketut Astawa, MM  
NIP. 196107211988111001

  
Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par  
NIP. 196211251990032001

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata



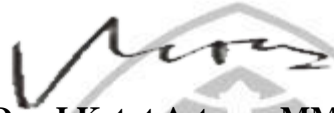
Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D  
NIP. 196312281990102001

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN  
HOUSEKEEPINGDI SUDAMALA SUITES AND VILLAS SENGGIGI**

Telah diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:  
Hari Kamis, Tanggal 11, Bulan Agustus, Tahun 2022

**PENGUJI**

**KETUA:**

  
**Drs. I Ketut Astawa, MM**  
**NIP. 196107211988111001**

**AMGGOTA**

  
**1. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
**NIP.19840982008122004**

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

JURUSAN PARAWISATA  
POLITEKNIK SEMESTA SRI BALI

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa di panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan taufik, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penyusunan dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Implementasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Departemen *Housekeeping* Di Sudamala Suites and Villas Senggigi**” ini dengan baik dan penulis mampu menyelesaikannya tepat waktu.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi DIV Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Selama penulisan karya ilmiah ini, telah banyak mengalami hambatan dan kesulitan berkat bimbingan dan arahan dari dosen pembimbing serta bantuan dari berbagai pihak sehingga kesulitan dan kendala dapat di atasi. Oleh karena itu melalui kesempatan ini saya mengucapkan banyak terimakasih khususnya kepada yang terhormat :

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. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan saran kepada penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen

Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Drs. I Ketut Astawa, MM selaku dosen pembimbing 1 yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par selaku pembimbing 2 yang telah banyak membantu penulis baik itu saran serta masukkan di dalam penyusunan skripsi.
7. Kepada Orangtua dan saudara saya yang saya atas cinta doa dan sarannya.
8. Kepada I Gede Ambara Jaya selaku Supervisor room attendant yang sudah memberikan dukungan dan informasi tentang judul penelitian.
9. Bapak dan Ibu Dosen pengajar beserta seluruh staf akademik program studi D IV Manajemen Bisnis Pariwisata
10. Kepada semua kerabat serta semua pihak yang telah membantu penyusunan Skripsi ini. Meskipun penulis telah semaksimal mungkin dalam mengerahkan tenaga, waktu, maupun pikiran dalam penyelesaian tugas akhir ini, namun disadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu diharapkan saran atau kritik membangun dari pembaca. Besarnya harapan penulis semoga penelitian ini dapat memberi manfaat dari pihak – pihak yang memerlukan.

Bali, Agustus 2022

Penulis

Abdul Hadi



**KUALITAS PELAYANAN IMPLEMENTATION IN IMPROVING  
GUEST SATISFACTION AT THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT AT  
SUDAMALA SUITES AND VILLAS SENGGIGI**

**Abdul Hadi  
NIM: 2115854047**

**ABSTRACT**

*This study discusses the implementation of kualitas pelayanans in increasing guest satisfaction in the housekeeping department at Sudamala Suites and Villas Senggigi. The purpose of this study was to determine how kualitas pelayanans' implementation increases guest satisfaction in the housekeeping department at Sudamala Suites and Villas Senggigi. Data collection techniques used in this study were observation, hotel interviews, questionnaires, and literature studies, in this study using the technique retrieval using non-probability sampling with a saturated sample technique where the entire population is sampled. Questionnaires were distributed to 74 respondents who had experienced staying at Sudamala Suite and Villa. Data analysis used quantitative descriptive. This study uses 5 independent variables including tangible (X1), empathy (X2), responsiveness (X3), reliability (X4), assurance (X5), and the dependent variable is satisfaction with the implementation of kualitas pelayanan hotels in the houskeeping department (Y). The results showed that the implementation of a kualitas pelayanan had done well according to the results of observations and interviews with the related hotel, as well as the level of guest satisfaction distributed through questionnaires with above average results. .*

*Keywords: implementation of kualitas pelayanan, guest satisfaction*

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* DI  
SUDAMALA SUITES AND VILLAS SENGGIGI**

**Abdul Hadi  
NIM: 2115854047**

**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang implementasi *kualitas pelayanan* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada departemen *housekeeping* di Sudamala Suites and Villas Senggigi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan tamu pada departemen *housekeeping* di Sudamala Suites and Villas Senggigi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara pihak hotel, kuesioner, dan studi kepustakaan, dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik sampel jenuh dimana seluruh populasi dijadikan sampel. Kuesioner dibagikan kepada 74 responden yang pernah merasakan menginap di Sudamala Suite and Villa. Analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan 5 variabel bebas meliputi *tangible* (X1), *empathy* (X2), *responsiveness* (X3), *reliability* (X4), *assurance* (X5), dan variabel terikat yaitu kepuasan terhadap implementasi kualitas pelayanan pada departemen *housekeeping* (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kualitas pelayanan sudah dilakukan dengan baik sesuai hasil observasi dan wawancara dengan pihak hotel terkait, Serta tingkat kepuasan tamu yang disebarkan melalui kusioner dengan hasil di atas rata rata.

Kata Kunci : implementasi kualitas pelayanan, kepuasan tamu

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DFATAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Hotel.....	6
2.1.2 Kualitas Playanan .....	7
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.4 Housekeeping .....	9
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	10
2.3 Hipotesis Penelitian.....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>13</b>
3.1 Lokasi dan Tempat Penelitian .....	13
3.2 Objek Penelitian.....	13
3.3 Identifikasi Variabel.....	13
3.4 Definifi Oprasional Variabel .....	14
3.5 Jenis Data dan Sumber Data.....	16
3.5.1 Jenis Data .....	16
3.5.2 Sumber Data.....	17
3.6 Metode Pengumpulan Sampel .....	18
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	18
3.8 Teknik Analisa Data.....	20
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN</b> .....	<b>26</b>
4.1 Gambaran Umum Sudamala Suite dan Villa.....	26
4.1.1 Sejarah Singkat Sudamala Suite dan Villa.....	27
4.1.2 Fasilitas Sudamala Suite dan Villa .....	27

4.1.3 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> Departemen dan <i>Jobdesk</i> .....	28
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	33
4.2.1 Penyajian Analisis Data .....	33
4.3 Pembahasan.....	49
4.3.1 Implementasi kualitas pelayanan pada <i>departemen housekeeping</i> di Sudamala Suites and Villas.....	49
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	15
Tabel 3.2 Skala Liket.....	20
Tabel 3.3 Penilaian Skala Likert .....	21
Tabel 3.4 Bobot Skala Likert .....	21
Tabel 4.5 Uji Validitas.....	36
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas .....	37
Tabel 4.7 Karakteristik Responden .....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji F .....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Pengaruh Variabel X1 Terhadap Variabel Y.....	45
Tabel 4.10 Uji Pengaruh Variabel X2 Terhadap Variabel.....	46
Tabel 4.11 Uji Pengaruh Variabel X2 Terhadap Variabel Y .....	47
Tabel 4.12 Uji Pengaruh Variabel X4 Terhadap Variabel Y .....	48
Tabel 4.13 Uji Pengaruh Variabel X5 Terhadap Variabel Y .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Housekeeping Departemen .....	28
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kusioner Penelitian
- Lampiran 2 : Distibusi nilai r tabel
- Lampiran 3 : Distribusi nilai f tabel
- Lampiran 4 : Ditribusi nilai t tabel
- Lampiran 5 : Lampiran uji validitas
- Lampiran 6 : Lampiran Distribusi frekuensi
- Lampiran 7 : Hasil Penyebaran Kusioner
- Lampiran 8 : Hasil Dokumentasi dan observasi implementasi *kualitas pelayanan* di kamar
- Lampiran 9 : Observasi dan Kelola Informasi Bersama *supervisor Room Attendant*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan sektor yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang dan jasa, dikarenakan dapat meningkatkan keuntungan dari segi ekonomi melalui kunjungan tamu yang datang ke Indonesia khususnya Nusa Tenggara Barat. Menyadari banyaknya objek wisata dan budaya adat istiadat yang menjadi tujuan bagi para wisatawan, maka pemerintah telah berusaha mengembangkan objek wisata pada daerah – daerah yang menjadi tujuan wisata bagi para wisatawan, dan salah satu tujuan daerah wisata tersebut adalah Indonesia. Salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki potensi pariwisata adalah Lombok.

Pulau Lombok memiliki kekayaan alam, seni, budaya dan adat istiadat yang sampai saat ini pariwisata masih menjadi andalan bagi pulau lombok. Dapat dilihat dari banyaknya wisatawan lokal maupun mancanegara yang berkunjung ke lombok. Sebagai salah satu daerah tujuan wisata, tentunya pulau lombok memiliki fasilitas penunjang pariwisata yang salah satunya hotel.

Sebagaimana kita tahu didalam negeri sendiri Indonesia masih diliputi dengan masalah krisis multi dimensi yang tak kunjung selesai, disamping itu timbul pula bencana bencana alam yang datang secara bergantian, dan yang paling mempengaruhi adalah pandangan pandangan negara lain terhadap Indonesia yang menganggap bahwa Indonesia adalah Negara Teroris. Pemerintah selalu berusaha untuk dapat membangun dan memajukan dunia pariwisata di Indonesia. Karena tidak bisa dipungkiri bahwa dari bidang



pariwisata, negara bisa mendapatkan devisa yang sangat besar. Untuk dapat memajukan pariwisata pemerintah sudah berusaha menjalin kerjasama dengan negara tetangga untuk meyakinkan bahwa Indonesia sudah aman. Disamping itu pemerintah juga membangun unsur unsur pendukung yang bisa memajukan dunia pariwisata. Salah satu unsur pendukung yang dapat menunjang perkembangan pariwisata adalah penyediaan sarana akomodasi bagi wisatawan seperti hotel.

Hotel merupakan sebagai usaha pelayanan jasa akomodasi yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan sebesar besarnya. Selain produk dan jasa yang dimiliki hotel, sumber daya manusia juga merupakan aspek terpenting dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia yang berkualitas dan berpotensi akan sangat mendukung didalam melakukan pelayanan prima untuk menjamin kepuasan tamu yang menginap baik untuk berlibur atau berbisnis. Sehingga tamu akan selalu mendapatkan kesan yang baik terhadap hotel hotel di Indonesia dan merekapun akan berkeinginan untuk kembali lagi. Untuk mendukung pelayanan tersebut hotel membutuhkan beberapa departemen terkait didalamnya, salah satunya adalah Housekeeping Department

Demi kelancaran operasionalnya, housekeeping department memiliki beberapa bagian yang berperan didalamnya, salah satu section yang sangat penting dalam memberikan pelayanan dan menimbulkan kesan baik dan berkesan selama tamu menginap di hotel adalah "room section". Petugas yang bekerja di room section disebut room boy untuk petugas laki laki dan room maid untuk petugas perempuan tetapi sekarang lebih dikenal dengan sebutan room attendant. Seorang

room attendant harus memiliki penampilan fisik maupun mental yang dapat dipertanggungjawabkan, yaitu sehat rohani dan jasmani, ramah, ringan tangan (penolong) terhadap pimpinan, teman kerja maupun tamu. Karena beberapa hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada tamu, dimana ia harus mampu menciptakan kamar yang bersih, rapi, nyaman serta aman bagi tamunya. Pada hakekatnya setiap karyawan tidak hanya dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian agar selalu bekerja efektif dan memiliki kualitas maupun kuantitas pekerja yang baik, tetapi lebih dari itu bahwa setiap karyawan diharapkan lebih mampu mengatasi masalah yang terjadi dalam melaksanakan tugas.

Demikian halnya dengan Sudamala Suites and Villas Senggigi untuk memenuhi kebutuhan tamu tentunya hotel memberikan pelayanan yang maksimal dari segala hal, baik itu layanan kamar dan fasilitas penunjang hotel. Kepuasan tamu ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotelnya salah satunya room attendant. Untuk itu pelayanan yang sebaiknya perlu direncanakan dengan baik khususnya bagi meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan yang diberikan profesional di bagian kamar atau room section. Karena masih belum diketahui faktor-faktor yang perlu mendapatkan prioritas utama yang mempengaruhi kepuasan tamu serta seberapa besar tingkat kesesuaian antara harapan tamu dan kualitas pelayanan room attendant

Sudamala Suites and Villas Senggigi merupakan hotel berbintang empat yang berada di kawasan Senggigi Lombok, dengan tingkat hunian yang sangat tinggi.

Kualitas kerja karyawan, terutama karyawan bagian operasional adalah hal yang penting karena para karyawan bagian operasional berhubungan langsung dengan para tamu. Kinerja para karyawan bagian operasional termasuk hal yang menentukan dalam tingkat kepuasan para tamu. Peneliti mengambil lokus ini karena pernah melakukan penelitian sebelumnya pada *departement housekeeping*.

Penelitian ini akan melihat lebih lanjut apakah implementasi kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Sudamala Suites and Villas Senggigi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu khususnya di *department housekeeping*.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana implementasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen Housekeeping di Hotel Sudamala Suites and Villas Senggigi “

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa bagaimana implementasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen Housekeeping di Sudamala Suites and Villas Senggigi.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Bagi Peneliti**

Penyusunan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan berfikir dan

keaktivitas bagi penulis, serta kemampuan dalam berinteraksi dengan lingkungan sosial dalam menjalankan penelitian di lapangan mengenai penerapan kualitas pelayanan khususnya di bidang *housekeeping* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada industri perhotelan

## 2. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat menambah referensi dan informasi penelitian pada bidang perhotelan, serta dapat dijadikan sumber untuk penelitian selanjutnya pada bidang perhotelan yang berbasis tentang kualitas pelayanan berlanjutan pada *departement housekeeping* dalam meningkatkan kepuasan tamu.

## 3. Bagi Industri

Sebagai tambahan pengetahuan bagi industri perhotelan mengenai pentingnya *penerapan kualitas pelayanan* untuk diterapkan pada industri perhotelan dan sebagai evaluasi dalam menerapkan kualitas pelayanan pada industri hotel di Indonesia khususnya di Nusa Tenggara Barat

## 4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan khususnya *departemen housekeeping*.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan pembahasan mengenai hasil Analisis implementasi *kualitas pelayanan* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Sudamala Suites and Villas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, Sudamala Suites and Villas sudah menerapkan konsep *kualitas pelayanan* khususnya pada departemen housekeeping, terlihat dari hasil observasi dan sebaran kusioner, maka terlihat bahwa :

Konsep kualitas pelayanan di Sudamala Suites and Villas sudah termasuk dalam kategori implementasi kualitas pelayanan, dengan kesiapan yang dilakukan dalam penerapan kualitas pelayanan khususnya dikamar sudah dikatakan mampu mengimplementasikan *kualitas pelayanan* ini. Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji regresi linear berganda dengan melakukan uji F dinyatakan bahwa variabel *independent* yakni X1 (*tangible*/bukti langsung), X2 (*empathy*/empati), X3 (*responsiveness*/daya tanggap), X4 (*reliability*/keandalan) dan X5 (*assurance*/jaminan) memiliki pengaruh signifikan sebesar 39,3%. Selanjutnya pada hasil uji T dinyatakan bahwa X1 terhadap Y, X2 terhadap Y, X3 terhadap Y, X4 terhadap Y, X5 terhadap Y memiliki pengaruh signifikan masing-masing dengan nilai 25,9%, 21,5%, 34,1%, 30,5%, dan 25,1% yang berarti kepuasan tamu terhadap implementasi kualitas pelayanan pada departemen housekeeping khususnya di room attendant sudah puas di atas rata rata.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang dipaparkan pada bab IV saran yang diberikan penulis bagi Sudamala Suites and Villas adalah :

Untuk tetap mengimplementasikan konsep kualitas pelayanan, tidak hanya 3 aspek akan tetapi mampu menerapkan implementasi kualitas pelayanan menurut buku pedoman kualitas pelayanan, karena hotel yang berada di Lombok sudah maksimal mengimplementasikan kualitas pelayanan ini. Dalam kepuasan tamu harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas dari daya tanggap pegawai serta meningkatkan lagi empati dari para pegawai tentang implementasi kualitas pelayanan pada departemen *housekeeping* agar tamu tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., Pebriyanti, K. (2016). Pengaruh program kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap tamu di The Royale Krakatau Hotel Cilegon Banten. *Tourism and Hospitality Essentials (THE)*, 6(1), 1-10.
- Chen, Y., Chen, Y. (2012, January). The advantages of green management for hotel competitiveness in Taiwan: in viewpoint of senior hotel managers. *Journal of Management and Sustainability*, 2(2), 211-218.
- Han, H., Hsu, L.T.J., Lee, J.S., Sheu, C. (2011). Are lodging customers ready to go green? An examination of attitudes, demographics, and eco-friendly intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 345-355.
- Huang, Y. (2016). Customers' perceptions and expectatios of kualitas pelayanans in China: a case study. Unpublished thesis, Auckland University of Technology, New Zealand. Kang,
- K.H., Stein, L., Heo, C.Y.H., Lee, S. (2012). Views on environmentalism and consumers' willingness to pay for environmental sustainability in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 564-572.
- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D." Bandung: CV Alfabeta.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Method)*.
- Kusumastuti, Adhi,Dkk, (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Deepublish.
- AL. Bataafi, Wisnu HS (2006). *Housekeeping Department Floor and Public Area*. Edisi I. bandung : Alfabeta.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sinangjoyo, Nikasius. (2013). Kualitas pelayanan Sebagai Daya Saing Suatu Destinasi (Studi kasus Pada Industri Hotel Berbintang di Wilayah Yogyakarta). *Jurnal Nasional Pariwisata Volume 5, Nomer 2, Agustus*.
- Atmawati dan Wahyuddin. 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Department Store di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 5. No. 1:54-61.
- Hermanto, Andi W. 2008. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang : Magister Teknik Sipil*

Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang. *Skripsi di Publikasikan*

- Suharno Pawirosumarto. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Volume VI, No. 3.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Rineka Cipta