

HALAMAN SAMPEL LUAR

SKRIPSI

Penerapan Profesionalisme Room Attendant Untuk Mendukung Kepuasan Tamu Di Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Sudiantara

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

Penerapan Profesionalisme Room Attendant Untuk Mendukung Kepuasan Tamu Di Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Wayan Sudiantara
NIM. 2415854086**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

Penerapan Profesionalisme Room Attendant Untuk Mendukung Kepuasan Tamu Di Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Wayan Sudiantara
NIM. 2415854086**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Om Swastyastu,

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Penerapan Profesionalisme Room Attendant Untuk Mendukung Kepuasan Tamu di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, di antaranya:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par, M.Par selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan skripsi.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
5. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal

sampai akhir.

6. I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd, M.Hum selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh senior di Four Seasons Resort Bali at Jmbaran Bay khususnya di bagian housekeeping department yang telah dapat menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman dan sahabat yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi semua pihak yang membacanya.

Badung, 11 Agustus 2025



I Wayan Sudiantara

ABSTRAK

Sudiantara, I Wayan (2025), *Penerapan Profesionalisme Room Attendant Untuk Mendukung Kepuasan Tamu di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par dan Pembimbing II: I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd, M.Hum.

Kata Kunci: Profesionalisme, *Room Attendant*, Kepuasan Tamu, Pelayanan Hotel, *Resort*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan profesionalisme room attendant dan kontribusinya terhadap kepuasan tamu di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay. Profesionalisme dalam konteks ini mencakup empat aspek utama, yaitu pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), responsivitas (*respond*), dan sikap (*attitude*). Keempat aspek tersebut berperan penting dalam mendukung kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme room attendant di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay telah diterapkan secara optimal melalui pelatihan rutin, sikap kerja yang disiplin, serta kemampuan komunikasi interpersonal yang baik. Profesionalisme tersebut berdampak signifikan terhadap kepuasan tamu, yang ditunjukkan melalui ulasan positif, loyalitas tamu, dan minimnya keluhan. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa profesionalisme room attendant merupakan faktor kunci dalam menciptakan pengalaman menginap yang berkualitas dan berkesan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi dan konsistensi layanan perlu terus dilakukan guna mempertahankan reputasi dan daya saing resort di tingkat global.

ABSTRACT

Sudiantara, I Wayan (2025), *Implementation of Room Attendant Professionalism in Supporting Guest Satisfaction at Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been approved and checked by Supervisor I: Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par and Supervisor II: I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd, M.Hum.

Keywords: Profesionalism, Room Attendant, Guest Satisfaction, Hotel Service, Resort

This study aims to analyze the implementation of room attendant professionalism and its contribution to guest satisfaction at Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay. Professionalism in this context includes four key aspects: knowledge, skills, responsiveness, and attitude. These components play a crucial role in supporting the quality of service provided to hotel guests. The research adopts a qualitative descriptive method, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The results show that the professionalism of room attendants at the resort has been applied effectively through regular training, disciplined work behavior, and strong interpersonal communication skills. This professionalism has a significant impact on guest satisfaction, as evidenced by positive reviews, guest loyalty, and a low number of complaints. The findings confirm that room attendant professionalism is a key factor in creating a high-quality and memorable guest experience. Therefore, continuous improvement in competencies and service consistency is essential to maintain the resort's reputation and competitiveness in the global hospitality industry.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	1
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	II
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	III
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	IV
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	V
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	VI
KATA PENGANTAR	VII
ABSTRAK.....	IX
<i>ABSTRACT</i>	X
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XIV
DAFTAR LAMPIRAN.....	XV
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. RUMUSAN MASALAH	5
1.3. TUJUAN PENELITIAN	5
1.4. MANFAAT PENELITIAN.....	5
1.5. RUANG LINGKUP DAN BATASAN PENELITIAN	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. LANDASAN TEORI	7
1. HOTEL	7
2. HOUSEKEEPING DEPARTMENT.....	10
3. ROOM ATTENDANT.....	11
4. PROFESIONALISME.....	12
5. KEPUASAN PELANGGAN.....	15
2.2. HASIL PENELITIAN SEBELUMNYA	18
BAB III	30

METODE PENELITIAN	30
3.1. JENIS DAN PENDEKATAN PENELITIAN	30
3.2. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN	30
3.3. SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN.....	30
3.4. SUMBER DATA.....	31
3.5. INSTRUMEN PENELITIAN	31
3.6. PENGUMPULAN DATA.....	32
3.7. TEKNIK ANALISIS DATA	32
3.8. KEABSAHAN DATA	33
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1. GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	35
4.2. PENYAJIAN HASIL PENELITIAN	35
4.2.1. PENERAPAN PROFESIONALISME <i>ROOM ATTENDANT</i> DI FOUR SEASONS RESORT BALI AT JIMBARAN BAY	35
4.2.2. KETERAMPILAN TEKNIS (<i>TECHNICAL SKILLS</i>).....	35
4.2.3. SIKAP KERJA (<i>ATTITUDE</i>)	36
4.2.4. DISIPLIN DAN ETIKA KERJA.....	37
4.2.5. KOMUNIKASI.....	37
4.2.6. PENAMPILAN PROFESIONAL.....	37
4.3. FAKTOR PENDUKUNG PENERAPAN PROFESIONALISME	38
4.4. KENDALA DALAM PENERAPAN PROFESIONALISME	38
4.5. DAMPAK PENERAPAN PROFESIONALISME TERHADAP KEPUASAN TAMU 38	
4.6. PERBANDINGAN DENGAN PENELITIAN TERDAHULU DAN TEORI	39
4.7. IMPLIKASI PENELITIAN.....	39
4.2.7. PENERAPAN PROFESIONALISME <i>ROOM ATTENDANT</i> DALAM TAMU DI FOUR SEASONS RESORT BALI AT JIMBARAN BAY.....	44
BAB V.....	61
5.1. KESIMPULAN.....	61
5.2. SARAN.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	66
LAMPIRAN 1. SURAT IJIN PENELITIAN	66

LAMPIRAN 2. PEDOMAN WAWANCARA.....	67
LAMPIRAN 3. TABULASI HASIL WAWANCARA DAN KUESIONER	68
MS. EMILY TAN DARI SINGAPORE	69
1. APAKAH ANDA MERASA NYAMAN DENGAN KECEPATAN RESPON ROOM ATTENDANT SAAT ANDA MEMBUTUHKAN BANTUAN?	69
JAWABAN TAMU:.....	69
“CEPAT SEKALI. SAAT SAYA MEMINTA TAMBAHAN HANDUK, MEREKA DATANG DALAM BEBERAPA MENIT.”	69
2. SECARA KESELURUHAN, APAKAH PROFESIONALISME ROOM ATTENDANT BERPENGARUH PADA KEPUASAN ANDA SELAMA MENGINAP DI HOTEL INI? ...	69
JAWABAN TAMU:.....	69
“TENTU SAJA. SIKAP PROFESIONAL MEREKA MEMBUAT SAYA MERASA NYAMAN DAN PUAS SELAMA LIBURAN DI SINI.”	69
MR. JAMES CARTER DARI NEW YORK	69
1. BAGAIMANA KESAN ANDA TERHADAP BUDAYA BALI YANG ANDA LIHAT SELAMA MENGINAP DI SINI?	69
JAWABAN TAMU:.....	70
“BUDAYA BALI SANGAT MENARIK DAN INDAH. SAYA SUKA MELIHAT UPACARA DAN TARIAN TRADISIONAL DI HOTEL, SANGAT UNIK DAN BERBEDA DARI NEGARA SAYA.”	70
2.APAKAH ANDA MENIKMATI DEKORASI DAN SUASANA KHAS BALI DI HOTEL INI? 70	
JAWABAN TAMU:.....	70
“YA, DEKORASI HOTEL SANGAT CANTIK, BANYAK UKIRAN KAYU DAN BUNGA KHAS BALI. RASANYA SEPERTI BENAR-BENAR MERASAKAN BUDAYA BALI.”..	70
LAMPIRAN 4. FOTO-FOTO WAWANCARA.....	71
WAWANCARA DENGAN RESORT MANAGER MR. NICKOLAS	71
WAWANCARA DENGAN DIRECTOR OF ROOM MR. ADITYA MEHTA.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Pelatihan Membersihkan Kamar Tamu	43
Gambar 4.2 <i>Daily Training Tentang Kualitas Layanan</i>	47
Gambar 4.3 Spesial Set Up Honeymoon	49
Gambar 4.4 Spesial Set Up Untuk Long Stay Guest.....	52
Gambar 4.5 <i>Spesial Set Up Untuk Repeater Guest</i>	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	67
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	68
Lampiran 3. Tabulasi Wawancara dan Hasil Kuesioner	69
Lampiran 4. Foto-foto Wawancara	71

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan dan restoran di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Industri perhotelan dan restoran merupakan salah satu sektor yang berkembang pesat dan memiliki peran penting dalam perekonomian. Salah satu elemen penting dalam industri ini adalah layanan yang diberikan oleh para pekerja, khususnya para *room attendant*. Staf *housekeeping* memiliki peran krusial dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan, terutama dalam hal interaksi langsung yang mereka lakukan.

Room attendant memiliki peran yang sangat strategis dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di hotel karena setiap hari mereka berinteraksi langsung keada tamu. Mereka tidak hanya bertugas menjaga kebersihan area hotel, menangani permintaan tamu, membersihkan kamar tamu tetapi juga menjadi representasi dari citra dan kualitas layanan keseluruhan. Profesionalisme seorang *room attendant* tidak hanya diukur dari keterampilan pelayanan, tetapi juga dari sikap, pengetahuan produk, dan kemampuan untuk berinteraksi dengan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara ekspektasi pelanggan dan pengalaman yang diterima. Oleh karena itu, profesionalisme *room attendant* berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara langsung. Kepuasan pelanggan sendiri telah lama diakui

sebagai indikator penting dalam mengukur keberhasilan suatu bisnis jasa. Pelanggan yang puas cenderung akan menjadi loyal, melakukan pembelian ulang, serta merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas dapat dengan mudah beralih ke kompetitor dan bahkan menyebarkan ulasan negatif yang dapat merugikan reputasi perusahaan. Meskipun banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, interaksi langsung dengan staf pelayanan, sering kali menjadi pengalaman yang paling berkesan bagi pelanggan. Oleh karena itu, menarik untuk diteliti sejauh mana profesionalisme *room attendant* dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

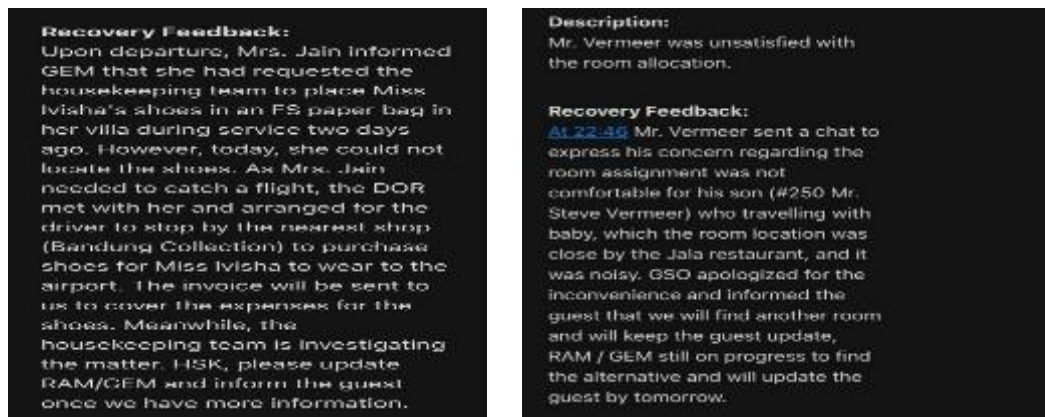
Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam memastikan profesionalisme *room attendant*. Diantaranya adalah kurangnya pelatihan yang memadai, rotasi karyawan yang tinggi, dan variasi dalam standar pelayanan di berbagai lokasi. Berdasarkan penelitian oleh Ladhari dan Pons (2016), kurangnya pelatihan yang konsisten dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan, karena mereka tidak menerima pelayanan yang diharapkan. Selain itu, dalam era digital saat ini, pelanggan juga memiliki harapan yang lebih tinggi terkait pelayanan, terutama dengan adanya ulasan online yang memengaruhi reputasi suatu restoran atau hotel.

Kurangnya pelatihan menyebabkan *room attendant* kurang profesional dalam bekerja sehingga belum bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini terjadi pada salah satu Hotel di Bali yaitu Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay. Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay adalah salah satu hotel bintang 5 yang terletak di tepi Teluk Jimbaran. Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay

memiliki total 156 vila mewah, masing-masing dilengkapi dengan kolam renang pribadi. Hotel ini memiliki beberapa jenis kamar seperti Vila *Premier Ocean* Dua Kamar Tidur, Vila *Imperial* Tiga Kamar Tidur, Vila *Premier Ocean*, Vila Residensial Empat Kamar Tidur, Vila Jimbaran Bay Dua Kamar Tidur menawarkan kolam renang outdoor dengan pemandangan Samudra Hindia yang memukau. *Resort* ini memiliki 3 pilihan tempat makan dan vila-vila bergaya Bali yang dikelilingi taman yang rimbun. Karyawan di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay diharapkan mampu memberikan pelayanan yang profesional dan menarik sebagai bagian dari komitmen terhadap kualitas layanan prima. Sebagai contoh, petugas kebersihan kamar (*room attendant*) diharapkan menunjukkan sikap ramah, sopan, dan responsif dalam memenuhi kebutuhan tamu. Pelayanan yang bersifat personal dan proaktif ini menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman menginap yang positif, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas tamu.

Meskipun staf *room attendant* di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay telah menunjukkan profesionalisme dalam pelayanan, namun dalam praktiknya masih teridentifikasi adanya *service quality gaps* atau kesenjangan kualitas layanan. Hal ini secara empiris terbukti dari akumulasi keluhan tamu yang terekam, baik melalui *unsolicited feedback* pada platform *electronic word-of-*

mouth (eWOM) seperti *Google Reviews*, maupun melalui saluran *internal complaint management system* yang dimiliki oleh Four Seasons;



Gambar 1.1. *Feedback* dari Tamu
Source : Tripadvisor 2025

Adanya keluhan tamu terhadap pelayanan *room attendant* baik secara tidak langsung seperti disebutkan pada gambar diatas membuktikan bahwa di hotel tersebut masih mengalami kendala dalam hal profesionalisme *room attendant* penyebab keluhan tamu diatas adalah karena kurangnya pengetahuan atau *knowledge* dari *room attendant* tentang fasilitas hotel, respond *room attendant* yang lambat dalam menangani permintaan tamu dan kurangnya skill *room attendant*.

Berdasarkan uraian diatas menyebabkan penulis tertarik meneliti pengaruh profesionalisme *room attendant* terhadap kepuasan tamu dengan judul “ Penerapan Profesionalisme *Room Attendant* Untuk Mendukung Kepuasan Tamu di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay”.

1.2. Rumusan Masalah

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

1. Bagaiamanakah penerapan profesionalisme *room attendant* di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay?
2. Bagaimana profesionalisme *room attendant* mendukung kepuasan tamu di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan umum dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisa penerapan profesionalisme *room attendant* di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.
2. Untuk menganalisa penerapan profesionalisme *room attendant* dalam mendukung kepuasan tamu di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan tentang penerapan profesionalisme *room attendant* untuk mendukung kepuasan tamu di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.

3. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti dalam rangka penelitian Tugas Akhir (skripsi) yang diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Diploma IV, Manajemen Bisnis Pariwisata untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat menambah informasi dan bacaan bagi para peneliti berikutnya yang membutuhkan referensi untuk melakukan penelitian yang serupa.

c. Bagi Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay

Hasil penelitian ini sebagai bahan masukan bagi Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay tentang penerapan profesionalisme *room attendant* dalam mendukung kepuasan tamu di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.

1.5. Ruang lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini berfokus pada profesionalisme *room attendant* di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay dalam mendukung kepuasan tamu. Profesionalisme yang dimaksud mencakup aspek-aspek seperti *knowledge*, *respond*, *skill*, dan *attitude*. Penelitian ini dilakukan di salah satu hotel berbintang di Bali sebagai lokasi studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penerapan profesionalisme room attendant di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay dilakukan secara menyeluruh melalui empat indikator utama yaitu *knowledge, respond, skill, dan attitude*. Para room attendant dibekali dengan pelatihan rutin mengenai fasilitas kamar, prosedur sanitasi, serta standar pelayanan internasional. Mereka juga dilatih untuk memberikan respon cepat terhadap permintaan tamu, menguasai keterampilan teknis seperti penggunaan alat housekeeping, dan menunjukkan sikap profesional, ramah, serta disiplin dalam bekerja. Keempat aspek ini dijaga melalui evaluasi berkala, pelatihan internal dan eksternal, serta pengawasan langsung dari atasan, sehingga standar profesionalisme tetap konsisten.

Profesionalisme *room attendant* secara langsung berkontribusi terhadap kepuasan tamu di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay. Profesionalisme mereka menciptakan pengalaman menginap yang sesuai bahkan melebihi ekspektasi tamu. Hal ini tercermin dalam indikator kepuasan tamu seperti kesesuaian harapan, kualitas layanan, nilai yang dirasakan, pengalaman penggunaan, serta loyalitas tamu. Pelayanan yang personal, kebersihan kamar yang terjaga, tanggapan cepat, dan sikap ramah room attendant membuat tamu merasa dihargai, nyaman, dan puas selama menginap, sehingga meningkatkan potensi kunjungan ulang dan rekomendasi kepada orang lain.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, terdapat beberapa saran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan profesionalisme room attendant dalam mendukung kepuasan tamu, yaitu:

1. Peningkatan Pelatihan dan Pengembangan

Hotel sebaiknya secara rutin mengadakan pelatihan bagi room attendant untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap standar kebersihan internasional, teknik housekeeping yang efisien, serta pengelolaan permintaan tamu dengan lebih baik.

2. Evaluasi dan Umpan Balik Berkala

Manajemen hotel dapat melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja *Room Attendant* dengan mengumpulkan umpan balik dari tamu. Dengan demikian, aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan dapat segera diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan.

3. Penguatan Budaya Kerja yang Berorientasi pada Tamu

Membangun budaya kerja yang mengutamakan kepuasan tamu dengan menanamkan nilai-nilai keramahan, ketulusan dalam melayani, serta sikap profesionalisme yang tinggi di antara Room Attendant.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan profesionalisme room attendant dapat semakin optimal dalam memberikan pelayanan terbaik, sehingga dapat terus meningkatkan kepuasan tamu di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E. W., & Mittal, V. (2000). "Strengthening the satisfaction-profit chain." *Journal of Service Research*, 3(2), 107-120.
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). "Quality, satisfaction and behavioral intentions." *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804.
- Bardi, J. A. (2011). *Hotel Management and Operations*. New York: Wiley.
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). "Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality." *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, 34, 72-94.
- Bohdanowicz, P. (2006). "European Hoteliers' Environmental Attitudes." *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 47(1), 4-14.
- Brotherton, B. (2013). *International Hospitality Management*. London: Routledge.
- Brown, L. (2017). *Effective Management of Housekeeping Operations*. New York: Wiley.
- Caza, B. B., Vough, H. R., & Thatch, E. (2017). "Ethics and Professionalism: The Role of Organizational Policy." *Journal of Business Ethics*, 142(4), 685-697.
- Cottam, J. (2018). *Hotel Management: A Comprehensive Guide*. New York: McGraw-Hill.
- Covey, S. R. (1989). *The 7 Habits of Highly Effective People*. Simon & Schuster.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Dessler, G. (2013). *Human Resource Management*. Prentice Hall.
- Fitzgerald, J. (2015). *The Hospitality Industry Handbook on Nutrition and Menu Planning*. New York: Pearson.
- Fornell, C. (1992). "A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience." *Journal of Marketing*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Green, H. (2017). *The Importance of Education in Professional Development*. London: Routledge.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. John Wiley & Sons.
- Hargreaves, P. S. (2017). *Professional Competence in the Workplace*. New York: Routledge.

- Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2013). *Managing Hospitality Organizations*. Pearson.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. World Publishing Company.
- Jones, P. (2018). *Contingency Management in Housekeeping*. London: Routledge.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Hotel: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kothari, C. R. (2004). *Research Methodology: Methods and Techniques*. New Delhi: New Age International Publishers.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. Upper Saddle River: Pearson.
- Kwortnik, R. J., & Thompson, G. M. (2009). "Unifying Service Marketing and Operations with Service Experience Management." *Journal of Service Research*, 11(4), 389-406.
- Lee, T. L. (2020). *Adaptability and Professional Development*. London: Sage Publications.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). "Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey." *Journal of Marketing*.
- Lussier, R. N. & Kimball, D. C. (2019). *Management Fundamentals: Concepts, Applications, Skill Development*. Cengage Learning.
- McCoy, J. M. (2014). *Housekeeping Management*. Cengage Learning.
- McKinsey & Company. (2020). "How Culture Affects Professionalism in Organizations." *McKinsey Quarterly*.
- Merriam-Webster. (n.d.). *Merriam-Webster's Collegiate Dictionary*. Merriam-Webster.
- Monroe, K. B. (2003). *Pricing: Making Profitable Decisions* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Nankervis, A. R., Baird, M., & Coffey, J. (2019). *Human Resource Management: Strategy and Practice for the HR Profession*. Australia: Cengage Learning.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston, MA: Pearson.
- Oliver, R. L. (1997). "Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer." *McGraw-Hill*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*.
- Phillips, J. E. (2004). *The Human Resources Scorecard*. AMACOM.

- Pizam, A. (2019). *Tourism and Hospitality Management*. New York: CABI Publishing.
- Reichheld, F. F., & Schefter, P. (2000). "E-Loyalty: Your secret weapon on the web." *Harvard Business Review*, 78(4), 105-113.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). "Service quality: Insights and managerial implications from the frontier." *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, 1, 1-19.
- Sanjay, B., & Kumar, A. (2017). "Market Segmentation in Hotel Industry: A Study." *International Journal of Hospitality Management*, 62, 123-130.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). West Sussex: John Wiley & Sons.
- Smith, K. M. (2019). *Ethics in Professional Practice*. Boston: Wiley.
- Stoll, M. L. (2018). *Defining Professionalism in the 21st Century*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwandi. (2018). *Dasar-Dasar Perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Thompson, R. N. (2022). *Social Responsibility in Professional Practice*. Chicago: University of Chicago Press.
- Tuckman, B. W. (2016). *Conducting Educational Research*. New York, NY: Harcourt Brace.
- Walker, J. T. (2016). *Introduction to Hospitality Management*. 5th Edition. Upper Saddle River: Pearson.
- Weber, M. (1922). *Economy and Society*. University of California Press.
- Williams, A. J. (2021). *Effective Communication in Professional Environments*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Wisker, G., Robinson, G., & Shrimpton, H. (2018). "Professionalism in Higher Education: The Role of Experience." *Higher Education Research & Development*, 37(5), 1004-1017.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (6th ed.). McGraw-Hill.