



**KUALITAS LAYANAN KAMAR DALAM TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN DI HOTEL CARRISSIMA PALEMBANG**

SKRIPSI

RENDI WIJAYA

191260005

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

2023

**KUALITAS LAYANAN KAMAR DALAM TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN DI HOTEL CARRISSIMA PALEMBANG**



DISUSUN OLEH :

RENDI WIJAYA

191260005

Untuk Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

IV Program Studi Pengelolaan Perhotelan

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMAPALEMBANG

2023

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS LAYANAN KAMAR DALAM TINGKAT KEPUASAN

PELANGGAN DI HOTEL CARRISSIMA PALEMBANG

Rendi Wijaya

191260005

SKRIPSI

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Diploma IV Studi Pengelolaan Perhotelan.

Palembang, 18-09-2023

Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Fakultas Vokasi

Pembimbing Utama,



Akhmad Khudri.M.Kom

Dekan,



Universitas Bina Darma
Fakultas Vokasi

Dr.A.Yani Ranius,S.Kom.,M,M

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir berjudul "Kualitas Layanan Kamar Dalam Tingkat Kepuasan Pelanggan di Hotel Carrissima Palembang" Oleh "Rendi Wijaya" telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari: Senin Tanggal 11 September 2023.

Komisi Penguji :

1. Akhmad Khudri, M.Kom

(.....)

2. Nurvia Nathasya, S.E., M.M., PAR

(.....)

3. Sabeli Aliya, SEI, MM

(.....)

Mengetahui,

Program Studi Pengelolaan

Perhotelan

Fakultas Vokasi Diploma IV

Universitas Bina Darma

Ketua,

Universitas Bina Darma
Fakultas Vokasi

Nurvia Nathasya, S.E., M.M., Par

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rendi Wijaya

NIM : 191260005

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 18 September 2023

Yang membuat pernyataan,



Rendi Wijaya
NIM: 191260005

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- ❖ Orang-orang yang berhenti belajar akan menjadi pemilik masa lalu. Dan orang-orang yang masih terus belajar akan menjadi pemilik masa depan.
- ❖ Hidup yang tidak dipertaruhkan tidak akan pernah dimenangkan (Sutan Syahrir)

PERSEMBAHAN :

- ❖ Rasa syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir. Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk :
- ❖ Bapak, Ibu dan seluruh keluarga yang telah membantu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
- ❖ Sahabat-sahabatku yang telah memberikan semangat, saran untuk membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir.

ABSTRAK

Kualitas layanan kamar merupakan bagian dari Housekeeping Department yang mempunyai peranan penting dalam sebuah hotel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja Room Attendant dalam memberikan pelayanan agar tamu merasa nyaman selama menginap. Metode penelitian yang diambil melalui observasi yang dilakukan pada saat praktek kerja di Hotel Carrissima Palembang. Dari hasil metode pelayanan Room Attendant sudah sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure) di Hotel Carrissima Palembang. Namun masih banyak tamu yang merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh Room Attendant. Banyak tamu yang mengeluhkan kebersihan kamar yang selalu terlambat dibersihkan atau kurang maksimal. Kebersihan karena terbatasnya petugas ruangan. Jadi bagian Housekeeping harus meningkatkan pelayanan dengan maksimal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kamar, Housekeeping

ABSTRACT

Room service quality is a part of the Housekeeping Department which has an important role in the hotel. The purpose of this research is to find out how Room Attendants perform in providing services so that guests feel comfortable during their stay. The research method was taken by means of observations made during job training at the Carrissima Hotel Palembang. From the results, the Room Attendant's service method is in accordance with the SOP (Standard Operating Procedure) at the Carrissima Palembang Hotel. However, there are still many guests who feel disappointed with the service provided by the Room Attendant. Many guests complain about the cleanliness of the rooms which are always cleaned too late or are less than optimal. Cleanliness due to limited room attendants. So the Housekeeping department must improve service to the maximum.

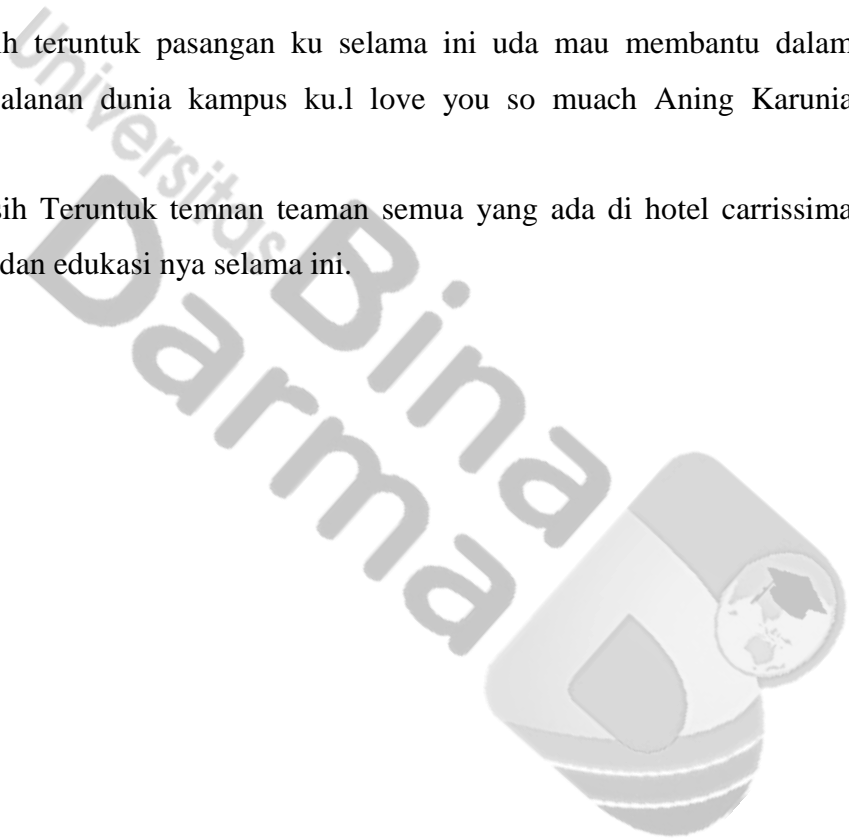
Keywords: Room Service Quality, Housekeeping

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang kami panjatkan an puji syukur kami atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Yang telah melimpahkan rahmat nya dan memberi kami kesempatan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini tentang kualitas layanan kamar dalam tingkat kepuasan pelanggan di hotel carrissima palembang. Tujuan penulisan ini adalah untuk menyelesaikan salah satu syarat untuk menyelesaikan Progm Diploma IV Jurusan Pengelolaan Perhotelan di Universitas Bina Darma Palembang. Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangankekurangan yang lainnya,maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Menyadari penulisan Tugas Akhir tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Saya ingin berterima kasih kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Dr. A.Yani Ranius,S.Kom.,M.M, selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang
3. Nurvia Nathasya, SE., M.M.Par selaku ketua kaprodi Program Studi Pengelolaan perhotelan.
4. Akhmad Khudri,M.Kom selaku dosen pembimbing saya Program Studi Pengelolaan perhotelan.
5. Terima Kasih kepada Sholahuddin Arsyad,S.E,M.Si selaku pimpinan Hotel Carrissima Palembang
- 6 Terima Kasih kepada seluruh Dosen yang telah membantu atas berjalannya skripsi ini
7. Teima kasih yang sebesar besar teruntuk keluarga ku yang paling mensupport aku dan memberi semangatku dalam setiap hari nya
8. Terima Kasih untuk Kakak ku Ari Setiawan Sebagai Pendorong/Mentor saya dalam selama 4 Tahun ini
9. Terima Kasih juga teruntuk Ayuk ku Sulastri telah memberikan motivasi kepada saya dalam 4 tahun ini

10. Terima kasih teruntuk Ayuk ku Indah Whaty sudah mau menjadi sponsorhi sealama 4 tahun ini
11. Terima kasih untuk yang tak terhingga ibuku sebagai pahlawan dalam kegelapan yang selalu menerangin ku dan kasih sayang nya selama ini I love mother
- 12 Terima kasih teruntuk pasangan ku selama ini uda mau membantu dalam proses perjalanan dunia kampus ku.I love you so muach Aning Karunia Abdillah
13. Terima Kasih Teruntuk temnan teman semua yang ada di hotel carrissima untuk ilmu dan edukasi nya selama ini.



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
BAB I.....	11
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Hotel.....	6
2.1.2 Pengertian Houskeping	8
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.5 Pengertian Terdahulu	17
2.1.6 Kerangka Berpikir	19
2.2 Berikut berbagai fasilitas hotel carissima palembang	21
2.3 Pasilitas Kamar	21
2.4 Jenis-jenis Kamar Hotel	22
2.5 Tarif Kamar Hotel	23
2.6 Karyawan Aktif	23
2.7 Tugas Dan Fungsi	24
2.8 Operasional manager	24
2.9 Periode Pelaksanaan	27
BAB III.....	28
METODE PENELITIAN	28
3.1 Objek Penelitian	29
3.1.1 Hotel Carissima Palembang	29
3.1.2 Fasilitas.....	30

3.2 Operasional Variabel	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.1 Wawancara.....	37
3.4.2 Observasi	38
3.4.3 Studi Pustaka	38
3.5 Populasi dan Sampel	38
3.5.1 Populasi.....	38
3.5.2 Sampel.....	39
3.5.3 Kualitas Pelayanan Kamar Ditinjau Dari Kepuasan	39
Pelanggan Carrissima Palembang	
3.6 Analisis Hasil Kualitas Layanan Kamar berdasarkan Tingkatan	40
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Hasil Penelitian	46
BAB V.....	52
KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 kesimpulan	52
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Standar Double.....	30
Gambar 3.2 Dokumen Penelitian.....	30
Gambar 3.3 Dokumentasi Penuli.....	31
Gambar 3.4 Dokumentasi Twin.....	32
Gambar 3.5 Deluxe Family.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi dari Hotel Carrissima Palembang.....	47
Gambar 4.2 Jadwal Wawancara dengan Informasi Pendukung.....	48



DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Fasilitas Publik.....	21
Tabel 2.3 Fasilitas Kamar.....	21
Tabel 2.4 Jenis Kamar.....	22
Tabel 2.5 Tarif Kamar.....	22
Tabel 2.7 Nama Karyawan Hotel Carrissima Palembang.....	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	34
Tabel 4.1 Jadwal Wawancara.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Konsul
- Lampiran 2 Jadwal Ujian Tugas Akhir
- Lampiran 3 Lembar Pengajuan Judul
- Lampiran 4 Surat Ixin Penelitian
- Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian

