



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *HOUSEKEEPING*  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU DI HOTEL  
SHOFA MARWAH PALEMBANG**

**KARYA AKHIR**

**SYU'AI BATUL TASKIA**

**21126008P**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *HOUSEKEEPING*  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU DI HOTEL  
SHOFA MARWAH PALEMBANG**



Disusun Oleh:

**SYU'AI BATUL TASKIA**

**21126008P**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Diploma IV  
Pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Analisis Kualitas Pelayanan *Housekeeping* Terhadap Tingkat Kepuasan  
Tamu Di Hotel Shofa Marwah Palembang**

**Syu'ai Batul Taskia**

**21126008P**

**KARYA AKHIR**

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata  
Pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

**Menyetujui,**

**Palembang, 06 Juli 2023  
Fakultas Vokasi  
Universitas Bina Darma**

**Pembimbing,**



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

**Dekan,**






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

## HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Karya Akhir Berjudul : "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
*HOUSEKEEPING* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU DI HOTEL  
SHOFA MARWAH PALEMBANG"

oleh "Syu'ai Batul Taskia", Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 06  
Juli 2023 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

### KOMISI PENGUJI

1. Dr. A. Yani Ranius, S.Kom., M.M. Ketua Penguji (  )
2. Nurvia Nathasya, S.E., M.M.Par. Anggota Penguji 1 (  )
3. Akhmad Khudri, M.Kom. Anggota Penguji 2 (  )

Palembang, 06 Juli 2023  
Program Studi Pengelolaan Perhotelan  
Fakultas Vokasi  
Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi

Universitas   
**Bina Darma**  
Fakultas Vokasi

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

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syu'ai Batul Taskia

Nim : 21126008P

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Jurnal ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Sarjana di Universitas Bina Darma atau diperguruan lain;
2. Jurnal ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing.
3. Didalam Jurnal ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Jurnal yang saya hasilkan ini dicetak keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara daring;
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, 03 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



Syu'ai Batul Taskia

Nim 21126008P

## ABSTRAK

Kepuasan tamu sangat penting dalam industri perhotelan, karena hal tersebut merupakan tujuan perusahaan hotel untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal dari setiap tamu yang datang dan menginap. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan tamu pada Hotel Shofa Marwah Palembang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif dengan mengambil sampel data 70 orang tamu yang pernah menginap dan menggunakan jasa pada Hotel Shofa Marwah Palembang. Dari hasil kuesioner, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator Y (Kepuasan tamu) Hotel Shofa Marwah Palembang berada pada rata-rata 5,4 yang artinya sangat setuju. Berarti bahwa kepuasan tamu (Y) yang dimiliki oleh Hotel Shofa Marwah Palembang seperti tamu merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan karyawan hotel. Dari data hasil kuesioner yang sudah diuji validitas layak diujikan dengan nilai  $r$  tabel diatas 0,24 begitu juga dengan hasil uji realibilitas diatas 0,600 sehingga penelitian ini dapat dilakukan.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan Housekeeping, Kepuasan Tamu.*



## **ABSTRACT**

*Guest satisfaction is very important in the hospitality industry, because it is the goal of hotel companies to get the maximum benefit from every guest who comes and stays. The purpose of this study was to find out whether service quality can provide guest satisfaction at Hotel Shofa Marwah Palembang. The research method used in this study is a qualitative and quantitative method by taking a data sample of 70 guests who have stayed and used services at the Shofa Marwah Hotel Palembang. From the results of the questionnaire, it can be concluded that the respondents' responses to the Y indicator (guest satisfaction) of Hotel Shofa Marwah Palembang are at an average of 5.4, which means they strongly agree. Means that guest satisfaction (Y) owned by Hotel Shofa Marwah Palembang, such as guests feel comfortable with the services provided by hotel employees. From the data from the questionnaire results that have been tested for validity, it is feasible to be tested with a value of r table above 0.24 as well as the results of the reliability test above 0.600 so that this research can be carried out.*

**Keywords:** *Quality Service Housekeeping, Satisfaction Guest.*



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### *MOTTO :*

- ❖ *Tidak ada mimpi besar yang diraih secara instan.*
- ❖ *Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan, tidak ada kemudahan tanpa doa.*  
*(Ridwan Kamil)*

### *PERSEMBAHAN :*

- *Keluarga, Ayah dan Ibu Tersayang yang berada di Lampung yang senantiasa selalu memberikan semangat dan do'a yang luar biasa dalam menyelesaikan skripsi/ jurnal ini.*
- *Anelka Zein Tigana S.T yang selalu memberikan semangat dan membantu dengan sabar, dalam menyelesaikan skripsi/jurnal ini.*
- *Sahabat serta teman-teman yang selalu memberikan semangat.*



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya , shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan jurnal ini. Tujuan dari penulisan jurnal ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) pada program studi Pengelolaan Perhotelan.

Dalam penyusunan jurnal ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk, serta nasihat dari semua pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya 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 sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan penulisan jurnal ini.
3. Nurvia Nathasya, SE. M.M. Par selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan,
4. Staff Hotel Shofa Marwah Palembang yang sudah membantu dalam penelitian ini.
5. Kepada seluruh Dosen yang telah membantu atas terlaksananya jurnal ini.
6. Keluarga serta teman-teman yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat.

Palembang, Mei 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iiiv</b>
<b>ABTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</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.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Hotel.....	7
2.1.2 Pengertian <i>Housekeeping</i> .....	8
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.4 Pengertian Jasa .....	10
2.1.5 Pengertian Kepuasan Tamu.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu .....	12
2.3 Kerangka Berpikir .....	13

2.4 Hipotesis.....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Objek Penelitian .....	16
3.1.1 Hotel Shofa Marwah Palembang.....	16
3.1.2 Jenis Kamar .....	16
3.1.3 Fasilitas .....	18
3.2 Operasional Variabel.....	18
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	21
3.3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.3.2 Sumber Data.....	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4.1 Kuesioner (Angket).....	22
3.4.2 Observasi.....	23
3.4.3 Studi Pustaka.....	24
3.5 Populasi dan Sampel .....	24
3.5.1 Populasi .....	24
3.5.2 Sampel.....	24
3.6 Teknik Analisis .....	25
3.6.1 Uji Validitas dan Reabilitas.....	25
3.6.2 Analisis Uji Statistik.....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	28
4.1.1 Karakteristik Responden.....	28
4.1.2 Hasil Uji Validitas.....	29
4.1.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	33
4.1.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	34
4.1.5 Hasil Uji F .....	36
4.1.6 Hasil Analisis Determinasi.....	37
4.1.7 Hasil Uji t-test .....	38
4.2 Hasil Analisis Likert.....	41

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 SARAN .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	17
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	25
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	26
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian .....	26
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	30
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	32
Tabel 4.6 Hasil Uji F.....	34
Tabel 4.7 Hasil Analisis Determinasi.....	35
Tabel 4.8 Hasil Uji t-test .....	36
Tabel 4.9 Derajat Penelitian Rata-rata Setiap Variabel .....	40
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Pada Variabel <i>Tangible</i> X <sub>1</sub> .....	40
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Pada Variabel <i>Reliability</i> X <sub>2</sub> .....	42
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Pada Variabel <i>Responsiviness</i> X <sub>3</sub> .....	43
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Pada Variabel <i>Assurance</i> X <sub>4</sub> .....	44
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Pada Variabel <i>Emphaty</i> X <sub>5</sub> .....	46
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Pada Variabel Y Kepuasan Tamu.....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	12
Gambar 3.1 Standar <i>Twin</i> .....	14
Gambar 3.2 <i>Deluxe Double</i> .....	14
Gambar 3.3 <i>Family</i> .....	15



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lampiran Kuesioner .....	51
Lampiran 2	Tabulasi Data Kuesioner .....	53
Lampiran 3	Uji Validitas .....	55
Lampiran 4	Uji Reliabilitas .....	58
Lampiran 5	Regresi Linear Berganda .....	64
Lampiran 6	Lembar Pengajuan Judul .....	70
Lampiran 7	Surat Izin Penelitian .....	71
Lampiran 8	Surat Balasan Penelitian .....	72
Lampiran 9	Lembar Konsultasi .....	73
Lampiran 10	Hasil Turnitin .....	75
Lampiran 11	Lembar Perbaikan .....	76
Lampiran 13	Jadwal Ujian .....	77
Lampiran 12	TOEFL .....	78
Lampiran 14	Surat Keterangan Lulus Ujian .....	79