

## **Analisis kualitas pelayanan room attendant terhadap tingkat kepuasan pelanggan di hotel golden tulip devins seminyak bali**

**Eka Mardian Hadi Nata, Drs. Ida Bagus Ketut Astina, Agung Sri Sulistyawati**

DIV Pariwisata Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Jl. DR.R Goris 7 Denpasar Bali, 80114  
Telp/Fax: (0361)-223798, Email: ekamardianhadinata@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan *Room Attendant* terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Hotel Golden Tulip Devins Seminyak Bali. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, dengan melakukan observasi, wawancara, kuesioner dan studi kepustakaan. Jenis data yang digunakan kualitatif dan kuantitatif, sedangkan sumber data yang digunakan primer dan sekunder. Teknik penentuan sampel menggunakan *Quota Sampling*, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis *Importance Performance Analysis*. Dari hasil penelitian hasil tabulasi skor kinerja karyawan *Room Attendant* yang berdasarkan pada penilaian wisatawan penilaian keseluruhan berjumlah 6257 dengan rata-rata 3,13%, dari total keseluruhan di kategorikan cukup baik. Hasil tabulasi penilaian kepentingan total untuk derajat kepentingan sebesar 8241 dengan rata-rata 4,12% dan dikategorikan penting. Hasil perhitungan tersebut diperoleh tingkat kepuasan tamu sebesar 68,99% sehingga dapat dikatakan secara umum tamu cukup puas terhadap kualitas pelayanan *Room Attendant* di Hotel Golden Tulip Devins Seminyak. Berdasarkan simpulan tersebut, maka dapat disimpulkan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi Hotel Golden Tulip Devins Seminyak, diantaranya adalah memaksimalkan seluruh indikator yang dianggap cukup puas oleh wisatawan kaitannya untuk mencapai kualitas pelayanan *Room Attendant* di Hotel Golden Tulip Devins Seminyak.

Kata Kunci: *Room Attendant*, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

### **ABSTRACT**

The research aims to analyze the service quality of Room Attendant towards customer satisfaction level at Golden Tulip Devins Hotel, Seminyak Bali. Whereas data sampling method being used in this research was by conducting observation, interview, questionnaire and literature study. Type of data being used were qualitative and quantitative, meanwhile source of data being used were primary and secondary. Sample determination technique was using Quota Sampling, meanwhile data analysis technique was using Importance Performance Analysis. From the outcome of research, the result of performance score tabulation of Room Attendant employees which was based on tourists' overall assessment whose number were 6257 with average of 3.13% from the total score was categorized fairly good. The tabulation result of total interest assessment for interest degree whose number was 8241 with average of 4.12% and was categorized as important. According to the tabulation result, guests' satisfaction level was at 68.99% so that could be said in general the guests felt quite satisfied to the Room Attendant service quality at Golden Tulip Devins Hotel, Seminyak Bali. Based on that result, then it can be concluded that several suggestions which may be useful for Golden Tulip Devins Hotel, Seminyak Bali, among others were to maximize all indicators which can be considered fairly good by tourists with respect to achieve Room Attendant service quality at Golden Tulip Devins Hotel, Seminyak Bali.

*Key words: Room Attendant, Service Quality and Customer Satisfaction.*

## 1. Pendahuluan

Bali sebagai salah satu provinsi dari 34 Provinsi yang ada di Indonesia telah ikut berperan serta dalam mengembangkan dan meningkatkan industri pariwisata. Pertumbuhan pariwisata di Pulau Dewata yang berkembang pesat, memunculkan ketertarikan berbagai pihak untuk mulai berinvestasi dalam industri pariwisata ini. Banyak investor berdatangan baik dari luar maupun dalam negeri untuk menanamkan modal serta membangun fasilitas-fasilitas yang akan menunjang aktivitas kepariwisataan seperti tempat hiburan, pusat perbelanjaan, fasilitas kesehatan, *travel agent*, serta akomodasi pariwisata. Investasi terbanyak adalah fasilitas akomodasi karena akomodasi pariwisata merupakan infrastruktur utama yang menyangkut kenyamanan wisatawan yang dapat kita jumpai di daerah Seminyak, Kuta, Sanur, Nusa Dua dan Jimbaran yang menjadi basis Pariwisata Bali. Melihat pertumbuhan kunjungan wisatawan ke Bali tentunya akan menjadi prediksi setiap orang bahwa pariwisata di Bali akan semakin berkembang seiring dengan perkembangan jaman jika kerjasama antara pemerintah, investor, penyedia jasa, masyarakat dan industri pariwisata lainnya dapat dilakukan dengan baik dan seimbang.

Badung merupakan salah satu Kabupaten dengan daya tarik wisata di Bali yang menawarkan keindahan alam dan budayanya. Badung memiliki banyak daerah tujuan wisata terkenal seperti daerah Seminyak, Kuta, Legian, Jimbaran, dan Nusa Dua. Kini daerah tujuan wisata yang ramai dikunjungi wisatawan tidak hanya Kuta tetapi daerah lainnya seperti daerah Seminyak. Semakin ramai pariwisata di daerah Seminyak tentu juga berdampak pada keberadaan sarana akomodasi di daerah ini. Pertumbuhan akomodasi atau hotel semakin menjamur bahkan di lahan yang sempit pun masih bisa dibangun hotel. Banyak hotel ternama yang berdiri di daerah seminyak, masing-masing hotel tentu mempunyai cara untuk memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi tamu yang menginap, baik dari segi pelayanan, fasilitas maupun dari kenyamanan tamu.

Salah satu hotel yang berada di kawasan Seminyak adalah Hotel Golden Tulip Devins Seminyak, yang terletak di Jalan Petitenget-Komp. Villa Kendal No 35 Seminyak. Untuk memenuhi keinginan 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 hotel. Salah satu *section* yang berhadapan langsung dalam melayani tamu adalah *Room Attendant* yang berada di bawah naungan *Housekeeping Department*. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Room Attendant* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu yang menginap di Golden Tulip Devins Seminyak Hotel. Sebagai salah satu hotel yang cukup terkenal di Bali, banyak *department* yang turut berkontribusi atas eksistensinya Golden Tulip Devins Seminyak yang walaupun tidak luput dari beberapa komentar-komentar negatif dari tamu. Salah satu *section* yang memegang peranan penting untuk menjaga kenyamanan tamu adalah *Room Attendant*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Housekeeper Manager* dan juga melihat dari *guest comment*, terjadi *complaint* setiap bulan dengan jumlah *complaint* yang berbeda. Frekuensi *complaint* meningkat pada 4-6 bulan sebelum akhir tahun, yaitu bulan juli sampai desember. Pada saat itulah, di saat hotel sedang ramai oleh kedatangan tamu atau yang biasa di sebut *high season* sampai *peak season*, para *room attendant* dituntut harus mengerjakan kamar dengan cepat dan bersih serta sesuai dengan kelengkapan kamar karena harus berkejar-kejaran dengan waktu *check-in* tamu. Akan tetapi peningkatan jumlah *complaint* juga tidak hanya terjadi pada *high season* ataupun *peak season* tetapi juga cukup banyak terjadi pada *low season* yaitu pada bulan agustus, september, oktober dan november, dengan *complaint* yang hampir sama pada saat *high season* dan *peak season*. Menurut data *guest comment* dan dilihat dari sumber *tripadvisor* di Golden Tulip Devins Seminyak banyak sekali keluhan atau *complaint* dari pihak tamu mengenai kualitas kinerja dan pelayanan dari *room attendant* yang di rasa masih sangat kurang dalam memberikan pelayanan dan kinerjanya, untuk jenis *complaint* yang sering terjadi adalah kebersihan kamar hotel, pengetahuan *room attendant* mengenai fasilitas hotel, kamar, lingkungan sekitar hotel dan Bali, kelengkapan *guest supplies* (alat-alat kerja dan *chemical*), kecepatan *room attendant* dalam merespon keluhan tamu, penampilan *room attendant* pada saat bertemu dengan tamu dengan kelengkapan seragam, sepatu yang baik, rambut yang rapi, serta tanda pengenal. kemampuan *room attendant* dalam berbahasa asing terutama bahasa inggris, cara bersikap *room attendant* saat berinteraksi dengan tamu, *greeting room attendant* ataupun petugas *housekeeping* saat mengangkat telepon, bertemu dengan tamu, ataupun menegetuk pintu, keamanan

barang di kamar pada saat tamu tidak ada termasuk makanan tamu, perhatian *room attendant* terhadap tamu sehingga tamu dapat merasa nyaman selama menginap di hotel.

Berdasarkan permasalahan *complaint* tersebut terjadi karena Produktivitas dari *room attendant* mengingat usia rata-rata dari *room attendant* sudah tidak muda lagi. Dilihat dari segi kinerja *room attendant* saat membersihkan kamar masih kurang karena *room attendant* masih bingung mana kamar yang harus di dahulukan, sedangkan dari pihak manajemen sendiri mengharuskan *room attendant* untuk bekerja dengan cepat, sehingga dari pihak *room attendant* sendiri masih kurang teliti lagi di dalam mengecek ulang pekerjaannya dan sering kali mendapatkan *complaint* dari tamu karena kualitas kinerja dan pelayanan dari *room attendant* sangat kurang teliti dan kurang memuaskan bagi tamu yang menginap di hotel, serta minimnya pengetahuan *room attendant* tentang lingkungan sekitar area hotel, kurangnya kesigapan dari pihak *room attendant* dalam mengatasi keluhan yang di sampaikan oleh tamu dan minimnya dalam menguasai bahasa asing menjadi kendala di dalam bekerja sehingga interaksi *room attendant* dengan tamu yang menginap mengalami *miss* komunikasi saat berinteraksi langsung, sehingga mengakibatkan *complaint* dari pihak tamu yang menginap di hotel Golden Tulip Devins Seminyak.

Keluhan-keluhan yang sering terjadi ini dapat berpengaruh pada menurunnya jumlah wisatawan yang menginap di hotel, sehingga hal ini harus segera diantisipasi oleh pihak manajemen Golden Tulip Devins Seminyak dengan memperbaiki kualitas pelayanan agar tingkat kepuasan wisatawan tetap terjamin sehingga ekistensi Golden Tulip Devins Seminyak dapat terus bertahan. Golden Tulip Devins Seminyak Hotel sendiri belum pernah melakukan evaluasi terhadap kualitas jasa pelayanan dan kinerja *Room Attendant*, oleh karena itu penelitian mengenai kualitas pelayanan *Room Attendant* yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan di Golden Tulip Devins Seminyak Hotel sangat penting untuk dilakukan agar pihak hotel dapat menganalisis *complaint* wisatawan serta melakukan upaya dalam memperbaiki dan mengantisipasi keluhan- keluhan yang ada, sehingga pihak hotel dapat terus menjaga *image* dari Golden Tulip Devins Seminyak Hotel.

## 2. Metode penelitian

Jenis data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif. Sedangkan sumber data yang digunakan primer dan sekunder, untuk metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, dengan melakukan observasi, wawancara, kuesioner dan studi kepustakaan. Teknik penentuan sampel menggunakan *Quota Sampling* yaitu suatu pengambilan sampel yang diambil berdasarkan lima kali dari jumlah pertanyaan yang berada di dalam kuesioner. Responden yang ditentukan sebanyak 100 orang, yaitu 5 x 20 dari jumlah indikator pertanyaan di dalam kuesioner (Supranto, 2006:99). Dikalikan 5 karena ada lima kuadran penilaian skala likert yang digunakan dalam kuesioner yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Kemudian teknik penentuan responden menggunakan *accidental sampling*, dan untuk teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, skala likert dan *Importance Performance Analysis*.

## 3. Hasil dan pembahasan

Data yang diperoleh dijelaskan secara deskriptif dengan menyajikan dalam bentuk statistik sederhana sehingga dapat lebih mudah untuk mendapatkan gambaran mengenai situasi penelitian yang terjadi di Golden Tulip Devins seminyak. Karakteristik tamu yang menginap dan menggunakan pelayanan jasa *Room Attendant* di Golden Tulip Devins Seminyak, berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada 100 orang responden terdiri dari beberapa karakteristik tamu yaitu usia, jenis kelamin, asal negara dan intensitas responden yang menggunakan jasa *Room Attendant* di Golden Tulip Devins Seminyak. Untuk mengetahui karakteristik tamu yang menggunakan pelayanan jasa *Room Attendant* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Karakteristik Tamu yang Menggunakan Jasa *Room Attendant* di Golden Tulip Devins Seminyak

No	Karakteristik	Pilihan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	a. Laki – laki	55	55
		b. Perempuan	45	45
		Jumlah	100	100
2	Usia	a. 15 – 25	28	28
		b. 26 – 35	39	39
		c. 36 – 45	24	24
		d. 46 – 55	9	9
		Jumlah	100	100
3	Jenis wisatawan	a. Domestik	33	33
		b. Mancanegara	67	67
		Jumlah	100	100
4	Intensitas Tamu Menggunakan Jasa <i>Room Attendant</i>	a. Pertama Kali	63	63
		b. 2 – 4 Kali	29	29
		c. > 4 Kali	8	8
		Jumlah	100	100

Sumber : Data diolah hasil dari kuesioner, 2016

Pada Tabel 1 dapat diketahui karakteristik tamu yang menggunakan *Room Attendant* di Golden Tulip Devins Seminyak sebanyak 100 orang. Jumlah responden laki-laki lebih banyak dari responden perempuan, responden laki-laki sebanyak 55 orang (55%) dan perempuan sebanyak 45 orang (45%). Tidak terjadi perbedaan yang cukup jauh antar keduanya jadi dimintai oleh tamu laki-laki maupun perempuan. Berdasarkan usia wisatawan, terbanyak berusia 26-35 tahun yaitu sebanyak 39 orang (39%) dan paling sedikit usia 46-55 berjumlah 9 orang (9%). Hal ini disebabkan karena pada usia 26-35 tahun tersebut biasanya tergolong usia produktif bekerja serta usia yang gemar dengan berkumpul dengan teman-temannya, selain itu juga ada pebisnis-pebisnis usia sekitar itu yang menginap di Golden Tulip Devins Seminyak Untuk jenis tamu sendiri terbanyak yaitu tamu mancanegara ketimbang tamu domestik. Tamu domestik 33 orang (33%) dan mancanegara 67 orang (67%). Ini dikarenakan pada saat pengumpulan kuesioner lebih banyak dijumpai tamu mancanegara dan lebih mudah untuk diminta waktunya mengisi kuesioner yang ada. Untuk intensitas menggunakan jasa *Room Attendant* sendiri terbanyak yaitu menggunakan pertama kali sebanyak 63 orang (63 %), diikuti 2-4 kali sebanyak 29 orang (29 %) dan lebih dari 4 kali sebanyak 8 orang (8%). Ini menunjukkan berarti pengunjung di Golden Tulip Devins Seminyak dapat dikatakan sering menggunakan jasa *Room Attendant* yang ada.

### 3.1 Analisis kualitas pelayanan *room attendant* terhadap tingkat kepuasan pelanggan

Menganalisis hubungan antara kualitas jasa pelayanan *Room Attendant* terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Golden Tulip Devins Seminyak, maka skor penilaian kinerja dan penilaian kepentingan yang mempengaruhi tingkat kepuasan tamu, terdapat lima pilihan jawaban alternatif yang mempunyai bobot yang berbeda dari setiap pertanyaan yang bersifat positif. Berdasarkan skor dalam penilaian kinerja dan skor penilaian kepentingan maka dihasilkan suatu perhitungan yang diukur dengan 5 kuadran penilaian skala likert yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil skor tabulasi penilaian analisis kinerja dan analisis kepentingan untuk variabel indikator *tangible*, analisis tingkat kinerja diperoleh rata-rata sebesar 3,35% dikategorikan cukup baik. Sedangkan untuk hasil skor analisis tingkat kepentingan diperoleh hasil rata-rata 4,16% dikategorikan penting dengan skor hasil tingkat kesesuaian kinerja, kepentingan diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 81% dan dikategorikan puas. Kemudian hasil skor tabulasi penilaian analisis kinerja dan analisis kepentingan untuk variabel indikator *reliability*, analisis tingkat kinerja diperoleh hasil rata-rata 3,21% dikategorikan cukup baik, dan untuk hasil skor analisis tingkat kepentingan diperoleh hasil rata-rata 4,11% dikategorikan penting dengan skor tingkat kesesuaian kinerja, kepentingan

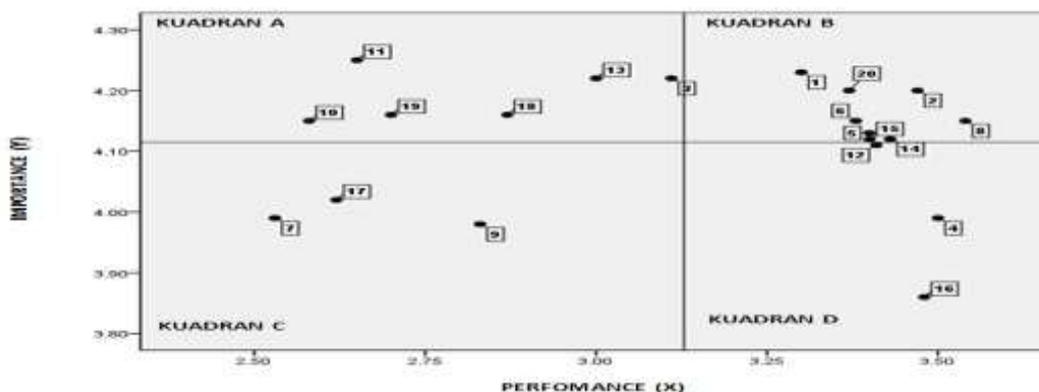
sebesar 78,12% dan dikategorikan cukup puas. Hasil skor tabulasi penilaian analisis kinerja dan analisis kepentingan untuk variabel indikator *responsiveness*, analisis tingkat kinerja diperoleh rata-rata 2,87% dikategorikan cukup baik. Sedangkan untuk hasil analisis tingkat kepentingan diperoleh hasil rata-rata 4,12% dikategorikan penting dengan skor tingkat kesesuaian kinerja, kepentinganan sebesar 69,64% dan dikategorikan cukup puas.

Hasil skor tabulasi analisis kinerja dan analisis kepentingan untuk variabel indikator *assurance*, analisis tingkat kinerja diperoleh rata-rata 3,33% dikategorikan cukup baik. Sedangkan untuk hasil skor analisis tingkat kepentingan diperoleh rata-rata 4,08% dikategorikan penting dengan hasil tingkat kesesuaian kinerja, kepentingan di peroleh hasil sebesar 81,75% dan dikategorikan puas. Hasil skor tabulasi kinerja dan kepentingan untuk variabel indikator *emphaty*, analisis tingkat kinerja diperoleh rata-rata 2,89% dikategorikan cukup baik. Sedangkan untuk hasil analisis tingkat kepentingan diperoleh rata-rata 4,14% dikategorikan penting dengan skor tingkat kesesuaian kinerja, kepentingan di peroleh hasil 69,82% dan dikategorikan cukup puas.

Kemudian untuk hasil skor keseluruhan tabulasi penilaian kinerja dan penilaian kepentingan yang mempengaruhi tingkat kepuasan tamu di Golden Tulip Devins Seminyak, untuk hasil tabulasi kinerja yang diberikan wisatawan dimana dari total penilaian keseluruhan diperoleh rata-rata 3,13%, dan total keseluruhan hasil dari kinerja *Room Attendant* di katagorikan cukup baik terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang berkunjung di Golden Tulip Devins Seminyak. Kemudian untuk hasil tabulasi kepentingan yang diberikan wisatawan dimana dari total penilaian keseluruhan diperoleh rata-rata 4,12% dikategorikan penting, dan hasil akhir total perhitungan indeks kepuasan pelanggan, dengan rata-rata kepuasan pelanggan dari 100 responden diperoleh tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan sebesar 68,99% dan termasuk ke dalam kategori cukup puas di dalam pelayanan yang di berikan *Room Attendant* di Golden Tulip Devins Seminyak.

### 3.2 Importance performance analysis faktor/indikator pada diagram kartesius

Diagram Kartesius adalah suatu diagram yang dibagi atas empat bagian dan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik X dan Y. Dimana X adalah rata-rata dari skor tingkat kinerja seluruh indikator yang mempengaruhi kepuasan tamu dan Y adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu kemudian di bagi 20 banyaknya faktor indikator yang mempengaruhi kepuasan tamu. Untuk hasil dari rata-rata X yaitu rata-rata dari seluruh tingkat kinerja di peroleh skor keseluruhan sebesar 3,13% dan untuk total hasil dari rata-rata Y yaitu rata-rata dari seluruh tingkat kepentingan di peroleh skor keseluruhan sebesar 4,12%. Letak dari faktor/indikator pelayanan *Room Attendant* yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Hotel Golden Tulip Devins Seminyak dapat dilihat dalam Diagram Kartesius pada Gambar 1:



Gambar 1. Diagram Kartesius Indikator Kualitas Pelayanan *Room Attendant* yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Golden Tulip Devins Seminyak.

Berdasarkan Gambar 1. diagram kartesius, dapat diketahui bahwa letak dari faktor/indikator yang merupakan gambaran penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan *room attendant* di

Golden Tulip Devins Seminyak yang dibagi ke dalam empat bagian pada diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A (Prioritas utama)

Menunjukkan faktor / indikator yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan. Dimana faktor/indikator yang berada dalam kuadran ini perlu diprioritaskan pelaksanaannya oleh perusahaan karena keberadaannya yang dianggap sangat penting oleh tamu, sedangkan tingkat kinerja atau pelaksanaannya masih belum memuaskan. Adapun faktor/indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah keadaan kamar (kebersihan,kerapian,bau kamar dan kamar mandi) (3), kecepatan *room attendant* dalam mengatasi keluhan yang disampaikan oleh tamu dan dapat diselesaikan (10), kecepatan dan ketepatan *room attendant* dalam menindaklanjuti segala kebutuhan dan keinginan tamu selama menginap (11), kepercayaan tamu terhadap kualitas kinerja *Room Attendant* (13), pemahaman *room attendant* dengan kebutuhan dan keinginan tamu (18), dan yang terakhir *room attendant* selalu bersikap rendah hati dalam berinteraksi (19).

2. Kuadran B (Pertahankan prestasi)

Faktor/indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam kuadran ini perlu dipertahankan karena telah berhasil dilaksanakan oleh *Room attendant* serta umumnya tingkat kinerja atau pelaksanaannya sesuai dengan tingkat kepentingan dan harapan tamu. Adapun faktor/indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah perlengkapan *gues supplies* di kamar ataupun di kamar mandi (1),penampilan dan kerapian *room attendant* dalam berpakaian (2), *room attendant* mampu menyiapkan kamar yang nyaman,bersih,indah serta rapi (5), ketepatan dan ketelitian dalam membersihkan kamar tamu (6), *room attendant* mampu berkomunikasi dengan baik dan menguasai bahasa asing dengan baik dan efektif jika berinteraksi dengan tamu (8) dan kemudian yang terakhir kesigapan *room attendant* pada saat tamu memerlukan bantuan (20).

3. Kuadran C (Prioritas rendah)

Faktor/indikator yang mempengaruhi kepuasan tamu dalam kuadran ini dinilai kurang penting oleh tamu sedangkan kinerja atau pelaksanaannya.Adapun faktor/indikator yang masuk di dalamnya adalah *room attendant* memiliki kehandalan dalam mengatasi permasalahan yang timbul di kamar (7), respon dari *room attendant* atas kebutuhan dan keinginan tamu pada layanan *housekeeping* yang di kehendaki selama menginap (9), dan kemudian yang terakhir perhatian *room attendant* kepada tamu baik tentang kebutuhan dan keinginan tamu (17).

4. Kuadran D (Berlebihan)

Faktor/indikator yang mempengaruhi kepuasan tamu pada kuadran ini dinilai pelaksanaannya berlebihan. Hal ini dikarenakan tamu menganggap tidak terlalu penting namun dilaksanakan dengan baik sekali atau dengan sangat memuaskan oleh *room attendant*. Adapun faktor/indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah *room attendant* selalu bersikap ramah dan menyenangkan saat berinteraksi langsung dengan tamu (4), *room attendant* peduli dengan kritikan, keluhan, dan saran yang di sampaikan oleh tamu melalui layanan *housekeeping* (12), keamanan atas barang-barang tamu yang berada di dalam kamar (14), Sifat ramah,peduli dan cepat tanggap dari *room attendant* dalam memberikan pelayanan (16), dan yang terakhir pengetahuan *room attendant* akan hotel, Bali dan lainnya dalam menjelaskan kepada tamu saat tamu meminta bantuan (15).

### 3.3 Faktor/indikator yang di prioritas berdasarkan tingkat kesesuaian

Untuk menentukan faktor/indikator yang perlu mendapat prioritas utama dalam pelayanan *Room Attendant*, dapat dilakukan dengan cara mengurutkan tingkat kesesuaian yang diperoleh. Semakin rendah tingkat kesesuaian maka semakin perlu faktor/indikator tersebut mendapat prioritas utama.Berikut ini akan di jelaskan mengenai faktor/indikator yang mendapatkan prioritas utama sampai faktor/indikator yang mendapatkan prioritas terakhir adalah pelayanan *Room Attendant* yaitu Kecepatan *Room Attendant* dalam mengatasi keluhan yang disampaikan oleh tamu dan dapat diselesaikan 62,16%.Kemudian diikuti dengan kecepatan dan ketepatan *Room Attendant* dalam

menindaklanjuti segala kebutuhan dan keinginan tamu selama menginap. 62,35% mendapatkan prioritas kedua. *Room Attendant* memiliki kehandalan dalam mengatasi permasalahan yang timbul di kamar 63,40% mendapatkan prioritas ketiga. *Room Attendant* selalu bersikap rendah hati dalam berinteraksi 64,90% mendapatkan prioritas keempat. Perhatian *Room Attendant* kepada tamu baik tentang kebutuhan dan keinginan tamu 65,17% mendapatkan prioritas kelima. Pemahaman *Room Attendant* dengan kebutuhan dan keinginan tamu 68,99% mendapatkan prioritas keenam. Kepercayaan tamu terhadap kualitas kinerja *Room Attendant* 71,09% mendapatkan prioritas ketujuh. Respon dari *Room Attendant* atas kebutuhan dan keinginan tamu pada layanan *Housekeeping* yang dikehendaki selama menginap 71,10% mendapatkan prioritas kedelapan. Keadaan kamar (kebersihan, kerapian, bau kamar dan kamar mandi) 73,69% mendapatkan prioritas kesembilan. Perlengkapan *guest supplies* di kamar ataupun di kamar mandi 78,01% mendapatkan prioritas kesepuluh. Kesigapan *Room Attendant* pada saat tamu memerlukan bantuan 80,23% mendapatkan prioritas kesebelas. Ketepatan dan ketelitian dalam membersihkan kamar tamu 81,44% mendapatkan prioritas kedua belas. *Room Attendant* mampu menyiapkan kamar yang nyaman, bersih, indah serta rapi 82,32% mendapatkan prioritas ketiga belas. Pengetahuan *room attendant* akan hotel, Bali dan lainnya dalam menjelaskan kepada tamu saat tamu meminta bantuan 82,52% mendapatkan prioritas keempat belas. Penampilan dan kerapian *Room Attendant* dalam berpakaian 82,61% mendapatkan prioritas kelima belas. *Room Attendant* peduli dengan kritikan, keluhan, dan saran yang di sampaikan oleh tamu melalui layanan *Housekeeping* 82,96% mendapatkan prioritas keenam belas. Keamanan atas barang-barang tamu yang berada di dalam kamar 83,25% mendapatkan prioritas ketujuh belas. *Room Attendant* mampu berkomunikasi dengan baik dan menguasai bahasa asing dengan baik dan efektif jika berinteraksi dengan tamu. 85,30% mendapatkan prioritas kedelapan belas. *Room Attendant* selalu bersikap ramah dan menyenangkan saat berinteraksi langsung dengan tamu 87,71% mendapatkan prioritas kesembilan belas. Sifat ramah, peduli dan cepat tanggap dari *Room Attendant* dalam memberikan pelayanan 90,15% dan mendapatkan prioritas terakhir. Jadi, urutan prioritas tersebut dapat dijadikan acuan dalam memperbaiki kualitas pelayanan *Room Attendant* terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Golden Tulip Devins Seminyak sesuai dengan besarnya tingkat kesesuaian.

### 3.3 Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *room attendant* di golden tulip devins seminyak

Berdasarkan perhitungan skor penilaian kinerja, skor penilaian kepentingan dan tingkat kesesuaian yang diperoleh dari analisis faktor/indikator pelayanan *Room Attendant* yang mempengaruhi kepuasan tamu maka akan diperoleh tingkat kepuasan tamu terhadap keseluruhan faktor/indikator dengan menjumlahkan keseluruhan tingkat kesesuaian dibagi dengan banyaknya faktor/indikator. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh tingkat kepuasan tamu sebesar 68,99% sehingga dapat dikatakan secara umum tamu Cukup Puas terhadap kualitas pelayanan *room attendant* di Golden Tulip Devins Seminyak. Oleh karena itu, dari pihak *housekeeping department* khususnya di bagian *room attendant* harus lebih meningkatkan kinerja karyawannya dan harus melakukan perbaikan kinerja dan pelayanan sesuai dengan prioritas utama. Sehingga dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada pelanggan yang berkunjung, baik dari segi kinerja dan pelayanan.

### 4. Ucapan terima kasih

Ucapan trima kasih penulis terutama di tunjukan kepada pihak-pihak yang telah mendukung penulisan jurnal dan membantu dalam pelaksanaan penelitian, baik orang tua, teman-teman angkatan 2012, fungsionaris bem dan bpm serta dari dosen pembimbing fakultas pariwisata udayana dan para staf yang sudah membantu baik secara materi dan material di dalam penyelesaian jurnal pariwisata.

### 5. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai analisis kualitas pelayanan *Room Attendant* terhadap Tingkat kepuasan pelanggan di Golden Tulip Devins Seminyak Bali, maka dapat disimpulkan bahwa

dari hasil keseluruhan tingkat kepuasan sebesar 68,99% yang artinya bahwa tamu Hotel yang menggunakan jasa pelayanan *Room Attendant* dapat dikatakan Cukup Puas dengan pelayanan yang diberikan. Faktor/indikator yang sangat perlu mendapatkan prioritas yaitu Kecepatan *Room Attendant* dalam mengatasi keluhan yang disampaikan oleh tamu dan dapat diselesaikan 62,16%, kemudian kecepatan dan ketepatan *Room Attendant* dalam menindaklanjuti segala kebutuhan dan keinginan tamu selama menginap 62,35% yang masih perlu ditingkatkan, serta kemampuan *Room Attendant* memiliki kehandalan dalam mengatasi permasalahan yang timbul di kamar seperti kebersihan, kerapian, bau kamar dan kamar mandi karena ini sangat penting. Tingkat kesesuaian paling tinggi tingkat kesesuaiannya yaitu faktor Sifat ramah, peduli dan cepat tanggap dari *Room Attendant* dalam memberikan pelayanan, memperoleh skor 90,15%. Berdasarkan hasil dari diagram kartesius dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa faktor/indikator yang dianggap oleh pelanggan belum memuaskan dalam pelaksanaannya, sehingga perlu mendapatkan prioritas utama berada pada kuadran A yaitu Keadaan kamar (kebersihan, kerapian, bau kamar dan kamar mandi) (3), Kecepatan *Room Attendant* dalam mengatasi keluhan yang disampaikan oleh tamu dan dapat diselesaikan (10), Kecepatan dan ketepatan *Room Attendant* dalam menindaklanjuti segala kebutuhan dan keinginan tamu selama menginap (11), Kepercayaan tamu terhadap kualitas kinerja *Room Attendant* (13), Pemahaman *Room Attendant* dengan kebutuhan dan keinginan tamu (18), *Room Attendant* selalu bersikap rendah hati dalam berinteraksi (19).

### Daftar pustaka

- Agusnawar. 2002. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta. CV Andi Offset.
- Assauri. 1999. *Manajemen Pemasaran Edisi kedua*. Prehallindo Jakarta: PT. Ikrar Mandiri Abadi
- Dinas pariwisata provinsi bali, 2006.
- Gasverz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi kedua*. Prehallindo Jakarta: PT. Ikrar Mandiri Abadi
- Kusmayadi dan Endar. 2000. *Hasil Modifikasi Skala Likert*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Pendit, Nyoman. S. 1990. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta : PT. Pradnya Paramita
- Rumekso. 2005. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta. CV Andi Offset.
- Slamet, Y. 1993. *Analisa Data Kuantitatif*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Sugiarto, Endar 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Pt Asdi Mahasatya
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, Johan. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2001, *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi Offset
- Yoeti, OkaA. 2001. *Pemasaran Pariwisata Edisi Revisi*. Bandung: Angkasa