

Tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan *housekeeping department* pada hotel mercure nusa dua bali

I Gede Agus Radita¹⁾, I Nyoman Jamin Ariana²⁾, Fanny Maharani Suarka³⁾

Program studi Diploma IV, fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Jl. Dr Goris No 7 Sudirman, Denpasar

Email: gedeaditya342@gmail.com

Abstrak

Housekeeping merupakan departemen yang bertanggung jawab atas kepuasan dan juga kenyamanan tamu saat menginap, maka dari itu kualitas pelayanan dari departemen *housekeeping* harus sangat diperhatikan untuk mendapatkan penilaian yang baik dari wisatawan mengingat adanya komentar negatif yang diberikan wisatawan terhadap kualitas pelayanan departemen *housekeeping* pada hotel Mercure Nusa Dua. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan yang menginap pada hotel Mercure Nusa Dua Bali berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh *housekeeping* departemen. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin sebanyak 100 responden yaitu wisatawan yang menginap pada hotel Mercure Nusa Dua Bali, kemudian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data campuran kualitatif dan kuantitatif, data kualitatif berupa fasilitas, struktur organisasi, penjelasan hasil kuesioner, data kuantitatif berupa hasil dari kuesioner, jumlah kunjungan wisatawan ke mercure dan ke Bali, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis skala *likert* dan *importance performance analysis*. Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan lima dimensi pelayanan yang memiliki 25 sub-indikator yang dinilai berdasarkan rumusan masalah tingkat kinerja dari wisatawan dimana dilihat berdasarkan tingkat kinerja yang diukur menggunakan skala *likert* dari *tangibes* mendapatkan skor penilaian 4,23 yang artinya sangat baik, *empaty* mendapatkan rata-rata skor 4,24 yang artinya sangat baik, *reliability* mendapatkan rata-rata skor 4,4 yang artinya sangat baik, *responsive* mendapatkan rata-rata skor 4,33 yang artinya sangat baik, dan *assurance* mendapatkan rata-rata skor 4,32 yang artinya sangat baik. Meskipun dari masing-masing penilaian sebagian besar telah memberikan penilaian sangat baik namun ada beberapa wisatawan memberikan skor 2 atau yang artinya kurang baik pada sub-indikator lima dimensi pelayanan.

Kata kunci : Kepuasan Wisatawan, Kualitas Pelayanan, dan *Housekeeping*

Abstract

Housekeeping is the department responsible for the satisfaction and comfort of guests while staying, quality from the housekeeping department must be highly considered in order to get a good rating from tourists who given the negative comments given to the service quality of the housekeeping department at the hotel Mercure Nusa Dua. The purpose of this study is to determine the level of satisfaction of tourists who stay at the Mercure Nusa Dua Bali hotel based on the services provided by the housekeeping department. Data collection techniques used in this study were observation, interviews, questionnaires, and documentation, sampling techniques in this study using the Slovin formula of 100 respondents, namely tourists who stay at the Mercure Nusa Dua Bali hotel, then the data used in this study are mixed qualitative and quantitative data, qualitative data in the form of facilities, organizational structure, explanation of the results of the questionnaire, quantitative data in the form of the results of the questionnaire, the number of tourist visits to mercure and to Bali, the data analysis technique used in this study is a Likert scale analysis and importance performance analysis. The results of this study are based on five service dimensions which have 25 sub-indicators which are assessed based on the level of performance of tourists which are seen based on the level of performance measured using a Likert scale of tangibes to get a rating of 4.23 which means very good, empaty get an average a score of 4.24 which means very good, reliability get an average score of 4.4 which means very good, responsive get an average score of 4.33 which means very good, and assurance get an average score of 4.32 which means very good. Although most of the assessments have given very good ratings, there are some tourists who give a score of 2 or, which means it is not good on the five-dimensional service sub-indicator.

Keyword : Tourist Satisfaction, Service Quality, and *Housekeeping*

1. PENDAHULUAN

Hotel Mercure Nusa Dua Bali merupakan salah satu hotel bintang empat yang berada di kawasan pariwisata Nusa Dua Bali atau tepatnya berada pada kompleks ITDC (*Indonesia Tourism Development Corporation*) atau lebih dikenal dengan kawasan hotel elit pariwisata Bali, Mercure merupakan salah satu bagian dari Accor yang merupakan jaringan hotel ternama di dunia. Hotel Mercure Nusa Dua Bali menyediakan 193 kamar bergaya kontemporer dan 8 *suite room* terletak di sebuah kawasan yang menyegarkan yang menawarkan lingkungan alam dengan gaya khas Bali. Terletak di Nusa Dua yang dekat dengan tujuan wisata utama Bali yaitu Nusa Dua, serta hanya 20 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai melalui jalan tol.

Selama wisatawan tinggal di Mercure Bali Nusa Dua mereka akan dapat menikmati hidangan internasional dan lokal yang lezat di restoran Hotel Mecure. Hotel Mercure Nusa Dua Bali juga menawarkan fasilitas bagi wisatawan yang ingin berolahraga agar tetap fit di pusat kebugaran yang lengkap, untuk wisatawan bisnis terdapat tiga ruang pertemuan dengan tersedia fasilitas ruang pertemuan yang berseni untuk kegiatan *retret* perusahaan maupun acara-acara khusus. Wisatawan yang menginap pada Hotel Mercure Nusa Dua Bali tidak hanya dari dalam Negri namun juga sebagian besar merupakan wisatawan internasional yang berasal dari Luar Negri, wisatawan yang menginap pada hotel Mercure Nusa Dua Bali rata-rata merupakan wisatawan yang datang untuk berbisnis atau melakukan *meeting* dan juga pelatihan, selain itu wisatawan yang menginap sebagian besar juga merupakan wisatawan yang ingin melakukan *honeymoon* dengan pasangannya yang dapat dilihat pada hasil penelitian bahwa yang dominan merupakan wisatawan yang masih muda atau produktif.

Kualitas pelayanan dari suatu hotel merupakan aset penting yang sangat berharga bagi keberlangsungan kemajuan suatu hotel, dikarenakan dapat memberikan *rating* yang baik untuk perusahaan dan juga sebagai pemikat para tamu atau wisatawan untuk menginap di Hotel Mercure Nusa Dua Bali. Ada beberapa departemen yang ada pada hotel Mercure yang bertugas untuk melayani seorang tamu yang akan menginap di hotel tersebut diantaranya *front office department*, *food and beverage department*, *housekeeping department*, *accounting department*, *HRD department*, *engineering department*, *security department*. Namun dari beberapa departement tersebut *housekeeping department* adalah yang paling bertanggung jawab atas kenyamanan tamu saat menginap di Hotel.

Housekeeping merupakan sebuah *department* yang berperan penting dan bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, dan kerapihan diseluruh lingkungan hotel atau area hotel agar tamu tetap merasa nyaman saat menginap di hotel tersebut dan akan terus datang jika seorang tamu atau wisatawan sudah merasa nyaman. *Housekeeping department*, bagi Hotel Mercure Nusa Dua Bali merupakan sumber pendapatan hotel yang paling besar yang memiliki tanggung jawab yang sangat penting akan keberlangsungan tinggal seorang wisatawan yang menginap. Apabila kualitas pelayanan *Housekeeping* seperti *Room Attendant*, *Public area*, dan juga *Recreation* baik maka kenyamanan serta lama tinggal wisatawan akan dapat memberikan dampak baik bagi hotel. Mercure hotel sendiri mendapatkan rating dan komentar yang cukup baik dari online travel antara lain booking.com, hotel.com dan juga agoda selain itu juga ada beberapa wisatawan yang memberikan komentar negatif terhadap kualitas pelayanan serta fasilitas baik itu dikamar saat wisatawan tinggal dan juga dibagian *recreation* atau kolam renang saat menginap di Hotel Mercure Nusa Dua Bali.

**Ulasan Kepuasan Wisatawan di aplikasi *Online Travel*
Hotel Mercure Nusa Dua Bali**

No	Online Travel	Pengulas	Positif	Komentar Negatif
1	Booking.com	Siti 24/082019	Saya sangat puas dengan service di mercure bali nusa dua hotel ini para stuff-stuff nya sangatlah ramah lalu tempatnya sangat bersih dan menarik dekat dengan pantai makanannya sungguh nikmat semua ada di mercure bali nusa dua hotel ini	-
		Lucy (05/01/2019)	Kolam renang luas, parkir luas	Kolam renang kurang bersih, fasilitas kamar mandi kurang lengkap, sy harus meminta handuk.
2	Hotel.com	junarta Whangaparaoa (27/08/2018)	-	kamar tidak tuntas dibersihkan, gelas tidak dicuci, handuk tidak disupply yg baru hanya diambil saja yg bekas, pembersih ditinggal di kamar.
		Blenz888 (27/05/2018)	Breakfast di hotel biasa-biasa saja akan tetapi nuansa hotel serta servicenya sangat bagus. Saya senang saya diberikan welcome food berupa kue-kue dan buah-buahan	Kamar saya tidak begitu bersih, ada beberapa bekas bercak sabun lantai (mungkin mereka menggunakan terlalu banyak), shower dan closet tidak tergabung membuat saya susah mandi setelah menggunakan closet
3	Agoda	Teguh (09/11/2019)		Pd wktu tiba disambut satpam yg tdk bershabat menyuruh mengangkat koper sendiri. Lalu lantai hotel yg luar biasa kotor dan berminyak pas masuk kamar lebih kaget lantai betul2 spt tdk pernah dibersihkan sangat lengket. berminyak dan kotor

Keluarga
dengan anak
kecil
(10/10/2019)

spt tertumpah
kotoran.tdak sesuai
dngn hrganya
staf di hotel ini sangat
puas servicenya,hanya
sayang byk tamu tour
dari china,tiap malam
teriak2,berisik dan
sayang kamar tidak
kedap suara. kebersihan
kamar perlu di
perhatikan lagi,

Berdasarkan pada tabel atas bisa dilihat bahwa adanya beberapa komentar negatif dan juga positif yang diberikan oleh wisatawan yang pernah tinggal di Hotel Mercure Nusa Dua Bali adapun permasalahan yang ada berdasarkan komentar tersebut diantaranya mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Hotel khususnya pada *housekeeping department* yang belum sempurna atau berkesan dihati wisatawan sehingga memuat komentar *negatif* kepada Hotel Mercure Nusa Dua Bali dimana dilihat dari segi pelayanan yang diberikan pihak oleh pihak *housekeeping* Hotel Mercure Nusa Dua seringkali ada *miscommunication* antara *front Office* dan *housekeeping* dimana pihak *front office* sering memberikan informasi secara mendadak kepada pihak *housekeeping* sehingga pihak *housekeeping* sering telat saat melakukan pelayanan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada salah satu hotel berbintang empat yang berada pada kawasan pariwisata nusa dua yaitu Hotel Mercure Nusa Dua Bali yang beralamatkan di jalan nusa dua selatan lot sw 03 Bali. Devinisi Oprasional Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin sebanyak 100 responden yaitu wisatawan yang menginap pada hotel Mercure Nusa Dua Bali, kemudian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data campuran kualitatif dan kuantitatif, data kualitatif berupa fasilitas, struktur organisasi, penjelasan hasil kuesioner, data kuantitatif berupa hasil dari kuesioner, jumlah kunjungan wisatawan ke mercure dan ke Bali, teknik analisi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif yaitu sekala *likert* dan *importance perforance analysis*.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono : 2013). Populasi pada penelitian ini adalah Wisatawan yang menginap pada hotel Mercure Nusa Dua Bali. Dalam penelitian ini, rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah rumus Slovin:

Rumus Slovin :

Adapun rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{4415}{1 + 4415 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{4415}{1 + (4415 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{4415}{45,15} = 97,78$$

n = 97,78 disesuaikan oleh peneliti menjadi 100 responden

Berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin, jumlah sample adalah sebanyak 100 sampel yang diambil secara kebetulan berdasarkan siapa saja yang ditemui pada saat penelitian menggunakan *accidental sampling*.

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang ingin digunakan

N = Ukuran Populasi

e = presentase kelonggaran ketidak telitan karena kesalahan pengambilan sampel masih dapat ditolerir atau diingkan (misalnya 1 persen, 5 persen, 10 persen, dst).

Variabel Penelitian Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap kualitas Pelayanan Housekeeping Department pada Hotel Mercure Nusa Dua bali

Variabel	Indikator	Parameter	Instrumen
Kualitas pelayanan	<i>Tangibles</i> (bukti fisik) <i>Emphaty</i> (perhatian) <i>Reliability</i> (keandalan) <i>Responsive</i> (daya tangkap) <i>Assurance</i> (jaminan)	Sekala Liker	Kuesioner
Kepuasan Wisatawan	Kinerja (<i>performance</i>) merupakan pendapat wisatawan terhadap kenyataan jasa kualitas pelayanan <i>housekeeping</i> Hotel Mercure Nusa Dua Bali yang sesuai dengan keinginan para wisatawan Derajat Kepentingan (<i>importance</i>) adalah sebuah gambaran perasaan wisatawan terhadap derajat kepentingan setiap karakteristik kualitas jasa pelayanan <i>housekeeping</i> Hotel Mercure Nusa Dua Bali	<i>Importance Performance Analysis</i>	Kuesioner

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum masuk ke dalam pembahasan dari penelitian ini mengenai Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan *Housekeeping Department* pada Hotel Mercure Nusa Dua Bali terlebih dahulu penulis akan menuliskan profil wisatawan yang telah mengisi kuesioner atau menjadi responden dalam penelitian ini. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami pembahasan terkait dua variabel tersebut.

Karakteristik Wisatawan yang Dominan Menginap pada Hotel Mercure Nusa Dua Bali

No	Karakteristik	Wisatawan dominan	Jumlah (orang)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	58
2	Umur	21-30 Tahun	58
3	Jenis Pekerjaan	Wiraswasta	54
4	Asal	Indonesia	24

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat bahwa wisatawan yang dominan menginap pada Hotel Mercure berdasarkan wisatawan yang telah mengisi kuesioner Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan *housekeeping department* pada hotel Mercure Nusa Dua Bali yang dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin yang dominan merupakan Laki-laki, berdasarkan karakteristik umur antara 21 sampai dengan 30 tahun yang artinya wisatawan yang menginap pada Hotel Mercure Nusa Dua Bali merupakan wisatawan yang masih muda atau produktif, selanjutnya berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat wisatawan yang datang untuk menginap sebagian besar dari wisatawan yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta atau pembisnis sejumlah 54 orang, dan yang terakhir dilihat berdasarkan dari asal kedatangan wisatawan yaitu sebagian besar datang dari Negara Indonesia sebanyak 24 orang sedangkan sisanya dari 76 responden adalah wisatawan luar Negeri atau wisatawan Internasional.

Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan *Housekeeping Department* pada Hotel Mercure Nusa Dua Bali

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Hotel Mercure Nusa Dua Bali menggunakan angket yang disebarkan kepada 100 responden, di dapatkan nilai skor rata-rata kinerja dan kepentingan serta tingkat kesesuaian pada tabel berikut ini.

Hasil perhitungan Tingkat Kesesuaian Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan *Housekeeping Department* pada Hotel Mercure Bali Nusa Dua

NO	Indikator dan sub-indikator	Bobot tingkat kinerja (xi)	Bobot tingkat kepentingan (yi)			Tingkat kesesuaian (%)	Arti
A		Tangibles					
1	Kondisi fasilitas kamar hotel	418	411	4,18	4,11	101,70	Sangat Puas
2	Penampilan karyawan yang menarik	424	414	4,24	4,14	102,42	Sangat Puas
3	Kondisi kamar hotel mercure nusa dua	406	395	4,06	3,95	102,78	Sangat Puas
4	Kebersihan seluruh area hotel	444	405	4,44	4,05	109,63	Sangat Puas

B		Empathy					
5	Perhatian pribadi karyawan terhadap tamu	417	441	4,17	4,41	94,56	Puas
6	Seorang karyawan selalu mementingkan kepentingan wisatawan	419	434	4,19	4,34	96,54	Puas
7	Kepedulian terhadap keluhan tamu	432	424	4,32	4,24	101,89	Sangat Puas
8	Selalu peka atau memahami kebutuhan wisatawan	433	421	4,33	4,21	102,85	Sangat Puas
9	Kesedian memenuhi kebutuhan wisatawan	421	423	4,21	4,23	99,53	Puas
C		Reliability					
10	Ketelitian karyawan melayani tamu	444	419	4,44	4,19	105,97	Sangat Puas
11	Daya tanggap seluruh karyawan membantu tamu	439	420	4,39	4,2	104,52	Sangat Puas
12	Memberikan pelayanan yang akurat kepada seluruh wisatawan	440	428	4,4	4,28	102,80	Sangat Puas
13	Karyawan bisa memberikan solusi terhadap keluhan tamu	427	410	4,27	4,1	104,15	Sangat Puas
14	Memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh	450	433	4,5	4,33	103,93	Sangat Puas
D		Responsive					
15	Cepat tanggap dalam	444	418	4,44	4,18	106,22	Sangat Puas

15	memberikan pelayanan Kemauan karyawan memberikan perhatian secara individual	431	421	4,31	4,21	102,38	Sangat Puas
17	Cepat dalam memberikan informasi kepada karyawan	429	427	4,29	4,27	100,47	Sangat Puas
18	Cepat tanggap dalam menanggapi keluhan dari wisatawan	437	406	4,37	4,06	107,64	Sangat Puas
19	Cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan wistawan	424	411	4,24	4,11	103,16	Sangat Puas
E				Assurance			
20	Kemudahan berkomunikasi antar karyawan dengan wisatawan	414	416	4,14	4,16	99,52	Puas
21	Kesopanan karyawan	437	425	4,37	4,25	102,82	Sangat Puas
22	Keramahan karyawan	445	429	4,45	4,29	103,73	Sangat Puas
23	Selalu menjunjung tinggi kejujuran saat bekerja	436	460	4,36	4,6	94,78	Puas
24	Sikap karyawan yang baik saat melayani wisatawan	432	414	4,32	4,14	104,35	Sangat Puas
25	Keamanan tamu saat	430	444	4,3	4,44	96,85	Puas

menginap

						Sangat
Total	10809	10549	107,73	105,49	102,21	Puas

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil pengolahan tingkat kesesuaian secara keseluruhan Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan *Housekeeping department* pada Hotel Mercure Nusa Dua Bali sebesar 102,21 persen yang telah menunjukkan secara keseluruhan wisatawan yang menginap di hotel Mercure Bali Nusa Dua sudah merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan *housekeeping* yang diberikan oleh pihak hotel, rata-rata penilaian yang diberikan berdasarkan tingkat kesesuaian yaitu sangat puas dan juga puas dengan pelayanan yang diberikan yang dinilai berdasarkan lima dimensi pelayanan dan masing-masing indikator pelayanan memiliki lima sub-indikator yang digunakan untuk mengukur seberapa puas wisatawan yang menginap pada Hotel Mercure Nusa Dua Bali. Lima dimensi pelayanan yang dimaksud mulai dari *tangibles* (bukti langsung) dari lima sub-indikator yang dimiliki sebagian besar sudah mendapatkan hasil sangat puas dari penilaian wisatawan, *empaty* (empati) dari lima sub-indikator yang dimiliki sebagian besar memberikan hasil puas dari wisatawan, *reliability* (keandalan) dari lima sub-indikator dalam indikator ini dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan penilaian yang sangat puas, *responsive* (daya tanggap) dalam indikator ini memperoleh hasil penilaian yang sangat baik dapat di lihat bahwa semua sub-indikator memperoleh hasil sangat puas, dan yang terakhir adalah *assurance* (jaminan) dalam indikator ini juga memperoleh hasil penilaian sangat puas dari wisatawan yang telah mengisi kuesioner.

Selanjutnya untuk mengetahui letak sub-indikator pada diagram kartesius maka terlebih dahulu menentukan dua buah titik \bar{X} dan \bar{Y} yang merupakan rata-rata dari total skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari seluruh indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan sebagai berikut :

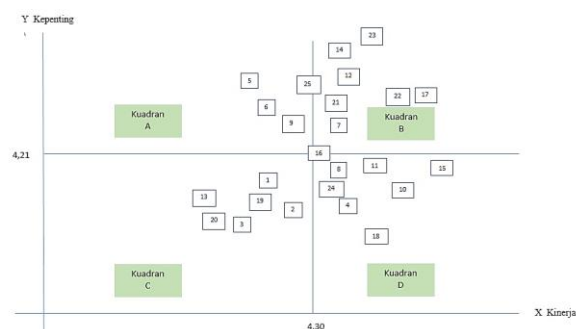
$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{K}$$

$$\bar{X} = \frac{107,73}{25} \qquad \bar{Y} = \frac{105,49}{25}$$

$$\bar{X} = 4,30 \qquad \bar{Y} = 4,21$$

Sesuai dengan perhitungan di atas akan diketahui letak sub-indikator kualitas pelayanan *housekeeping* yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan pada Hotel Mercure Nusa Dua Bali dalam diagram kartesius yang terdiri dari kuadran dimana dapat dilihat pada gambar diagram kartesius berikut :

Diagram Kartesius Atribut-Atribut yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wisatawan pada Hotel Mercure Nusa Dua Bali



Adapun penjelasan dari tiap sub-indikator pada diagram kartesius tersebut akan di jelaskan sebagai berikut :

A. Kuadran A

Kuadran A menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan seorang wisatawan dianggap menjadi prioritas utama. Indikator perlu juga mendapatkan prioritas dalam pelaksanaannya oleh *housekeeping* Mercure Bali Nusa Dua karena keberadaannya sangat penting bagi wisatawan, sedangkan kinerjanya masih belum memuaskan, adapun indikator yang berada pada kuadrat A adalah sebagai berikut : Keamanan tamu saat menginap (25), Perhatian pribadi karyawan terhadap tamu (5), Seorang karyawan selalu mementingkan kepentingan tamu (6), dan Ketersediaan memenuhi kebutuhan wisatawan (9).

B. Kuadran B

Kuadran B menunjukkan menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dianggap perlu dipertahankan. Indikator ini dianggap sangat penting bagi wisatawan dan juga pelaksanaannya , karena indikator ini telah sesuai dengan harapan wisatawan sehingga perlu dipertahankan oleh departemen *housekeeping* Hotel Mercure Bali Nusa Dua, adapun indikator yang berada pada kuadrat B adalah sebagai berikut : Kepedulian terhadap keluhan tamu (7), Memberikat pelayanan yang akurat kepada wisatawan (12), Memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh (14), Cepat dalam memberikan informasi kepada wisatawan (17), Kesopanan karyawan (21), Keramahan karyawan (22), dan Selalu menjunjung tinggi kejujuran saat bekerja (23).

C. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan dianggap mempunyai persepsi atau kinerja aktual yang rendah karena dianggap tidak terlalu penting oleh wisatawan atau tidak terlalu diharapkan oleh wisatawan sehingga tidak perlu ditingkatkan oleh pihak perusahaan, adapun indikatornya sebagai berikut : Kondisi fasilitas kamar hotel (1), Penampilan karyawan yang menarik (2), Kondisi kamar hotel Mercure Bali Nusa Dua (3), Karyawan bisa memberikan solusi terhadap keluhan wisatawan (13), Cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan wisatawan (19), dan Kemudahan berkomunikasi antar karyawan dengan wisatawan (20).

D. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan dianggap tidak terlalu penting karena dianggap terlalu berlebihan oleh wisatawan sehingga pihak perusahaan lebih baik untuk mengalokasikannya kepada sumber daya yang terkait pada hal tersebut , adapun indikator yang dianggap berlebihan adalah di bawah ini : Kebersihan seluruh area hotel (4), Selalu peka atau memahami kebutuhan wisatawan (8), Ketelitian karyawan dalam melayani tamu (10), Daya tanggap seluruh karyawan dalam membantu wisatawan (11), Cepat tanggap dalam memberikan pelayanan (15), Kemauan karyawan memberikat perhatian secara individual (16), Cepat tanggap dalam menanggapi keluhan dari wisatawan (18), dan Sikap karyawan yang baik saat melayani wisatawan (24).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari pemaparan pembahasan di atas maka dapat di tarik beberapa simpulan sebagai berikut :

- 1) Untuk mendapatkan penelitian yang maksimal dari wisatawan yang menginap hotel Mercure Bali Nusa dua, maka pihak manajemen hotel sebaiknya memberikan pelatihan berkala kepada karyawan *housekeeping* agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi karena dari hasil penelitian ini ada beberapa hal yang harus di perhatikan dan ditingkatkan lagi oleh pihak hotel karena mendapatkan penilaian kurang baik dari wisatawan yang menginap yaitu kondisi kamar hotel, perhatian pribadi karyawan terhadap wisatawan, selalu mentingkan

kepentingan wisatawan, kesopanan karyawan, kejujuran karyawan, dan yang terakhir adalah sikap karyawan saat melayani wisatawan. Sebaiknya dari pihak hotel lebih memperhatikan indikator tersebut agak nantinya tidak adalagi keluhan dari wisatawan yang menginap pada Hotel Mercure Nusa Dua Bali.

- 2) Berdasarkan hasil dari pengolahan data kuesioner atas penilaian yang diberikan oleh responden atau wisatawan yang menginap pada Hotel Mecure Nusa Dua Bali. Tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan *housekeeping department* dengan menggunakan metode (*Importance-performance analisis*) untuk mengukur kinerja dan kepentingan yang dibagi menjadi 25 sub-indikator dari 5 dimensi pelayanan, maka diperoleh hasil tingkat kesesuaian 104,35 yang artinya wisatawan sudah merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *housekeeping department* hotel Mercure Nusa Dua. Berdasarkan perolehan skor tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan memang mendapatkan tanggapan sangat puas dari wisatawan namun ada beberapa sub-indikator yang berada pada 5 dimensi pelayanan masih ada wisatawan yang memberikan penilaian cukup baik dan juga kurang baik sehingga belum mampu memberikan kualitas pelayanan yang sempurna bagi wisatawan.

Ucapan terima kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan yang baik dari awal hingga akhir penulisan laporan akhir ini, tidak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak dan Ibu dosen serta staff tata usaha Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang telah membantu penulis dalam hal administrasi. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak Hotel Mercure Nusa Dua Bali beserta seluruh Hotel Mercure Nusa Dua Bali Terima kasih juga kepada keluarga, sahabat-sahabat, dan teman-teman Diploma IV Pariwisata yang telah mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian laporan akhir ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Rachman Arief. 2005 Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Agus, Nawar. 2002. Psikologi Pelayanan. Bandung: Alfabeta.
- Ariana, I Nyoman Jamin, Widyadmaja, I Gusti Ngurah, dan Agustini, I Wayan Siska. 2018. Preferensi Wisatawan Terhadap Pemilihan Akomodasi Di Kabupaten Bangli Bali. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas, Vol.2, No.1, 2018*
- Dimiyati dan Mudjiono. 2002. Belajar dan Pembelajaran. Jakarta: Rineka Cipta dan Depdikbud.
- Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, 1996, Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Freddy ,Rangkuti. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*, Cetakan Kedua, Jakarta ; Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, Koko. 2010. *Potensi Obyek Wisata Sebagai Daya Tarik Wisata*. Yogyakarta: Kertas Karya
- Izma Daeng Mangali, Andina. 2014. *Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Samudera Restaurant Di Grand Istana Rama Hotel Kuta*. Fakultas Pariwisata. Denpasar.
- Kotler, Philip. 2002, Manajemen Pemasaran, disisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip (2004). *Marketing Management, The Millenium Edition*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Kusumaningrum, Dian. (2009). *Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata di Kota Palembang*. Tesis PS Megistet Kajian Pariwisata: Universitas Gajah Mada
- Marlina. Endy, 2008, Panduan Perancangan Bangunan Komersial. Andi Offset, Yogyakarta.

- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40.
- Sihite, R. 2000. *Hotel Management (pengelolaan hotel)*. Surabaya: SIC.
- Slamet, Y., 1993. *Analisis Kuantitatif Untuk Data Sosial*. Solo : Dabara Publisher
- Suarka, Fanny Maharani., Ariani, Ni Made, dan Virgianne, Yofana. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara Di Airy Rooms Kecamatan Kuta Bali. *Jurnal Keperawatan dan Hospitalitas, Vol.3, No.1.*
- Sulastiyono, Agus. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wardiyanta. (2010). *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Yusuf, Muri. 2014. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan”. Jakarta : prenadamedia group.
- Zeithaml, Valarie A. Mry Jo Bitner. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Second Edition Hill*. New York: McGraw.