

PAPER NAME

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ROOM
ATTENDANT TERHADAP KEPUASAAN T
AMU DI PACIFIC PALACE HOTEL KOTA B
ATAM**

AUTHOR

SILVIA PRATAMA ANEKE PUTRI

WORD COUNT

6992 Words

CHARACTER COUNT

44420 Characters

PAGE COUNT

54 Pages

FILE SIZE

697.3KB

SUBMISSION DATE

Jan 12, 2023 10:47 AM GMT+7

REPORT DATE

Jan 12, 2023 10:48 AM GMT+7

● **53% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 38% Internet database
- 19% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 48% Submitted Works database

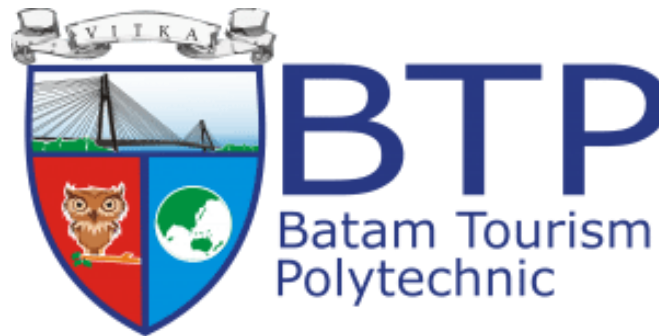
● **Excluded from Similarity Report**

- Manually excluded sources

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ¹ROOM ATTENDANT
TERHADAP KEPUASAAN TAMU DI PACIFIC PALACE HOTEL
KOTA BATAM**

PROYEK AKHIR

Disusun Oleh
SILVIA PRATAMA ANEKE PUTRI
NIM 2019010001



**¹PROGRAM STUDI MANAJEMEN KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2022**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari suatu tempat ke tempat lain bertujuan untuk menikmati segala destinasi wisata yang ada di suatu lokasi tersebut. Menurut Herman Schulalard dalam (Wibowo, 2011) Pariwisata didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menarik pengunjung dan mendorong mereka untuk menetap pada suatu daerah atau hanya sekedar untuk singgah. Aspek geografi dan sosial suatu wilayah yang menarik wisatawan dan membuat mereka untuk mengeksplorasi hal-hal baru. Pariwisata dapat meningkatkan pendapatan daerah dan berpotensi meningkatkan perekonomian lokal, pariwisata memberikan dampak yang signifikan bagi mereka yang bekerja di industri pariwisata

Salah satu kota terbesar yang terdapat di Provinsi Kepulauan Riau adalah Kota Batam. Dengan 715 km² luas wilayah daratan dan luas keseluruhan 1.575 km². Dengan suhu rata-rata 26 hingga 30 derajat Celsius menjadikan kota Batam memiliki iklim tropis. Bukit dan lembah dapat ditemukan di beberapa dataran yang ada di kota Batam. (Sumber: BPS Kota Batam). Kota dengan letak posisi yang sangat menguntungkan, selain dekat dengan jalur pelayaran internasional, kota ini juga dekat dengan negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura. Sebuah kota dengan berbagai industri yang aktif secara ekonomi, termasuk perdagangan, pariwisata, sektor industri dan alih kapal.

Kota Batam pertama kali dibangun sebagai kota industri. Seiring berjalannya waktu, kota Batam semakin terkenal dengan potensinya sebagai tujuan destinasi wisata. Hal ini ditunjukkan dengan tumbuhnya infrastruktur dan amenities yang ada di Kota Batam untuk mendukung daya tarik wisata. Dapat kita lihat dari tabel 1.1 memberikan informasi jumlah wisatawan yang akan masuk ke Kota Batam pada tahun 2021. Karena Kota Batam memasuki masa pandemi covid-19 pada tahun 2021, maka angka tersebut mengalami penurunan dari angka tahun sebelumnya.

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Mancanegara Melalui Pintu Masuk Kota Batam Tahun 2021

No.	Bulan	Jumlah Wisatawan Mancanegara
1	Januari	260
2	Februari	158
3	Maret	347
4	April	214
5	Mei	245
6	Juni	251
7	Juli	161
8	Agustus	165
9	September	144
10	Oktober	158
11	November	234
12	Desember	313
Jumlah 2021		2.650

Sumber: (BPS Kota Batam, 2021)

Dari industri pariwisata yang semakin berkembang inilah yang membawa dampak tumbuhnya industri perhotelan yang memiliki peran untuk menyediakan sebuah sarana baik fasilitas, transportasi, dan lain sebagainya yang lengkap bagi

wisatawan domestic ataupun wisatawan asing. Menurut dimyati dalam (Suwardi, 2012) Hotel adalah tempat penginapan yang dikelola dengan cara agar mendapatkan keuntungan dan menawarkan akses sementara seperti fasilitas penginapan dan pelayanan, makanan dan minuman, dan layanan lainnya. Hotel dapat mengembangkan konsep segar yang berbeda dari hotel pada umumnya agar dapat bersaing dan bertahan dengan hotel lainnya. Hal ini agar dapat menarik jumlah tamu yang sangat banyak, selain dapat mengoperasikan hotel secara lebih profesional. Pihak hotel juga dapat mencari tahu kebutuhan pengunjung agar dapat terus memberikan pelayanan yang prima. Fasilitas hotel termasuk kamar untuk tamu menginap. Hotel menawarkan berbagai fasilitas untuk memenuhi kebutuhan para tamu agar pihak hotel berharap dapat menciptakan suasana lingkungan yang nyaman dan memuaskan bagi para pengunjungnya.

² Pacific Palace Hotel Batam adalah hotel terunik di Kota Batam karena memiliki bangunan berbentuk kapal yang didasari oleh mitologi yunani, *Neptune* dewa laut, dan *design* interior yang megah. Hotel ini terdiri dari 180 kamar yang terdiri dari *Cabin*, *Deluxe*, *Excecutive Suite*, *Pacific Suite*, *Palace Suite* dan *President Suite*. Hotel ini juga menawarkan fasilitas seperti: *Gym*, *Spa Massage* dan *Reflexology*, *Beauty Salon*, *Discotheque* dan *Concer Hall*. Hotel ini juga terletak sangat strategis sehingga menjadi pilihan tempat menginap wisatawan saat berkunjung ke Kota Batam. Pacific Palace Hotel Batam²¹ memiliki beberapa departemen untuk mendukung kegiatan operasional, departemen tersebut yaitu, *human resources department*, *front office department*, *housekeeping department*,

food and beverage department, sales and marketing department, finance department, engineering department dan security department. Pada penelitian ini penulis memfokuskan *housekeeping department*, terutama pada bagian *room attendant* yang sesuai dari judul peneliti. Karena *room attendant* berfokus pada area kamar serta dapat membuat tamu merasa nyaman atau tidak ketika berada di kamar tersebut.

Departemen Housekeeping menurut perwani dalam (Suwardi, 2012), merupakan salah satu bagian dari divisi hotel yang memberikan pelayanan berupa jasa dengan tugas utamanya adalah memelihara keindahan, kelengkapan, kenyamanan, dan kebersihan hotel secara menyeluruh. Menyiapkan kamar yang layak yang nanti nya akan dijual.

Menurut sumber yang telah peneliti baca pada website TripAdvisor tentang Pacific Palace Hotel Batam terdapat beberapa permasalahan dan keluhan yang timbul antara lain:

- Pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan, seperti waktu *check-in* yang diperpanjang melewati jam yang seharusnya yaitu pukul 14.00 WIB.
- Keadaan ruangan kamar yang seharusnya memerlukan renovasi untuk meningkatkan penampilan.
- Pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan, seperti waktu *check in* yang diperpanjang melewati jam yang seharusnya yaitu pukul 14.00 WIB.

- Tamu memesan 7 kamar tapi kurang 2 kamar ketika tamu sudah mau *check in*
- Suara keras dari KTV pada malam hari yang membuat tamu tidak bisa tidur. Jenis keluhan di atas berdampak signifikan terhadap tingkat hunian kamar Pacific Palace Hotel.

Berdasarkan permasalahan dan keluhan yang sudah peneliti tulis diatas, maka menurut penulis sangat menarik untuk meneliti lebih lanjut permasalahan ini. Peneliti mengambil judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Room Attendant* Terhadap Kepuasan Tamu Pacific Palace Hotel di Kota Batam”

1.2 Batasan Masalah

Penulis menetapkan batasan masalah pada kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu di Hotel Pacific Palace Batam.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penentuan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan *room attendant* berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel Pacific Palace Batam.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak penulis capai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Pacific Palace Batam.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

Memperluas pengetahuan serta menambah wawasan informasi.

1.5.2 Bagi Akademik

Hasil dari kajian yang sudah penulis lakukan diharapkan bisa menjadi bahan sumber acuan dan kajian dalam dunia pengetahuan terutama di bagian *room attendant* ini.

1.5.3 Bagi Hotel Pacific Palace Batam

Menambah pengetahuan serta inovasi tentang memberikan layanan *room attendant* yang baik

1.6 Definisi Istilah

Berdasarkan rumusan masalah definisi istilah dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengaruh

Pengaruh merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang (KBBI, 2016). Pengaruh sendiri dapat dibagi menjadi 2 kategori: pengaruh positif dan negatif. Contohnya seperti mengundang orang untuk mengikuti keinginannya, pengaruh positif inilah yang memiliki efek menguntungkan.

Lalu ada pengaruh yang bersifat negatif, apabila pengaruh negatif yang hadir, Pelanggan dapat menjadi tidak puas dan menyesal akibat efek negatif tersebut, meninggalkan produk atau jasa dan beralih ke pesaing. Selain itu, pelanggan mungkin mengeluh kepada orang lain tentang layanan buruk yang mereka terima. Efek ini dapat menghasilkan kesan negatif yang akan melekat pada bidang perusahaan jasa tersebut.

2. Kualitas Layanan

Tujuan kualitas pelayanan menurut penulis adalah untuk membantu dalam memenuhi kebutuhan konsumen. ini adalah salah satu aktivitas yang dilakukan orang dengan sukarela dari satu orang ke orang lain. Karena pada tahap ini pembeli dapat mengevaluasi kualitas layanan yang ditawarkan. Pelaku usaha dapat diyakinkan bahwa perusahaannya dapat berkembang dan bersaing dengan yang lain berdasarkan umpan balik dan kepercayaan konsumen.

3. Room Attendant

Room attendant adalah posisi yang dapat ditemukan di salah satu departemen housekeeping. Dibagian Room Attendant ini mengendalikan peran penting dalam hal menyiapkan kamar untuk tamu faktor-faktor penting yang harus diperhatikan sebelum membuka pintu kamar. Room Attendant memiliki komitmen yang kuat untuk memastikan akomodasi kamar dibuat

sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan sesuai prosedur, ketelitian dan kecepatan sangat diperlukan di bagian ini.

4. Kepuasan Pelanggan

Kata “kepuasan” sendiri dapat digunakan untuk menggambarkan suatu perasaan saat menerima sesuatu dan merasakan kesenangan serta kepuasan. Kepuasan pelanggan adalah ketika konsumen merasa lega dan puas karena barang atau jasa memenuhi permintaan dan preferensinya. Karena kepuasan pelanggan dapat menentukan sukses tidaknya suatu usaha atau jasa, hal itu merupakan hal yang harus dipertahankan dan selalu dapat mempertahankan komitmen untuk memberikan pelayanan yang baik.

.

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Layanan

2.1.1 Definisi Kualitas

Kepuasan dan kualitas tamu tidak dapat dipisahkan, karena kualitas berdampak langsung pada layanan. Keberhasilan suatu layanan juga bergantung pada tingkat kualitasnya semakin tinggi level kualitasnya maka pengunjung juga akan semakin bertambah. Kualitas disebut sebagai posisi utama dalam pemasaran. Menurut Kotler & Armstrong dalam (Fairliantina, 2022) Oleh sebab itu, kualitas berdampak langsung pada seberapa baik kinerja suatu jasa. Akibatnya, kualitas memiliki hubungan yang erat dengan nilai-nilai yang muncul dan memberikan tingkat kepuasan tamu yang berbeda.

Menurut Wyckof dalam (Sulistyawati & Sukmayani, 2019) Kualitas adalah standar keunggulan yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan memenuhi keinginan tamu. Menurut Kotler dan Keller dalam (Pratama et al., 2021) Kualitas adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan orang, barang dan jasa, proses, serta lingkungan, yang memenuhi atau melampaui harapan. jumlah kualitas produk atau layanan yang bergantung pada pemenuhan untuk memenuhi kebutuhan yang aktual. Ketika barang atau jasa telah memenuhi harapan pelanggan, maka dapat dipastikan mereka merasakan kesenangan dan merasakan kepuasan kami.

Menurut Tjiptono dan Chandra dalam (Pratama et al., 2021) Berikut karakteristik dalam membentuk delapan dimensi kualitas pengukuran yaitu:

1. Kinerja (*performance*), Mengacu pada saat memilih suatu produk, dilihat kualitas karakteristik dari produk tersebut.
2. Keragaman produk (*features*), Nilai suatu produk dapat ditingkatkan dengan menambahkan produk item yang merupakan turunan dari produk utamanya. Dalam contoh ini konsumen dapat menilai adanya variasi kualitas produk atau layanan
3. Keandalan (*reliability*), Berkaitan dengan suatu produk yang tidak berfungsi meskipun melakukan tugasnya.
4. Kesesuaian (*conformance*), Sejauh mana kualitas desain produk memenuhi standar operasional yang ditetapkan sebelumnya.
5. Ketahanan atau daya tahan (*durability*), Pengukuran ketahanan produk yang dapat digunakan berulang kali, merangkum umur ketahanan suatu produk, dan ekonomis.
6. Kemampuan pelayanan (*service ability*), Istilah lain yang digunakan untuk mencirikan karakteristik layanan termasuk daya tanggap, keterampilan, kegunaan, dan kemampuan perbaikan produk. Menurut dimensi ini, lebih cenderung memperhatikan penurunan kualitas layanan daripada peningkatan kualitas produk. Pelanggan juga lebih cenderung memperhatikan elemen terkait layanan termasuk metode komunikasi

staff, seberapa sering produk diperbaiki setelah bermasalah, dan hal-hal lain semacam itu.

98. 7. Estetika (*aesthetic*), Keindahan merupakan Daya tarik suatu produk ditentukan oleh tampilan dan rasanya.
103. 8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), Reputasi merek, citra merek, dan kualitas tidak berwujud lainnya semuanya memiliki peran dalam bagaimana konsumen merasakan kualitas.

2.1.2 Definisi Kualitas Layanan

Menurut Kotler dalam (Widjoyo, 2014) Kualitas layanan adalah sebuah aktivitas yang dilakukan beberapa pihak untuk kepentingan pihak lain, tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan. Produsen harus bertindak dengan cara memuaskan permintaan pelanggan. Perilaku ini dapat terjadi selama, sebelum, atau setelah transaksi. Secara umum standar pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pelanggan yang tinggi dan dapat menciptakan peluang bisnis yang berulang.

3 Menurut Parasuraman dalam (Idham, 2013), kualitas layanan memiliki 5 dimensi yaitu:

- a. 3 *Tangibles*, informasi fisik secara nyata seperti memberikan fasilitas, layanan yang baik atau bagaimana perusahaan mampu menampilkan keterampilan dan kemauan baik dari prasarana dan sarana secara fisik oleh perusahaan.

- b. *Reliability*, kemampuan dari perusahaan atas apa yang mereka berikan kepada tamu dengan pelayanan yang telah sesuai dengan perjanjian, serta diberikan secara terpercaya dan sesuai apa yang diajukan.
- c. *Responsiveness*, bagaimana reaksi dari karyawan saat akan membantu jika ada pelanggan serta memberikan informasi yang mudah dimengerti dan akurat, serta bagaimana karyawan saat menangani keluhan tamu dan bagaimana melakukan transaksi dengan cepat.
- d. *Assurance*, jaminan dari para pegawai dari sikap, kemampuan dalam menjalani setiap tahapan dalam melayani pelanggan yang dapat meningkatkan rasa kepercayaan para pelanggan terhadap pelaku usaha atau jasa serta bagi perusahaan.
- e. *Emphaty* , memberikan tamu dengan layanan yang baik dan penuh perhatian. Menunjukkan bahwa mereka istimewa dan bahwa kebutuhan mereka dapat dipenuhi melalui layanan yang ditawarkan. Serta memberikan sebuah layanan tanpa menentukan posisi sosial ekonomi tamu

Adanya kemampuan yang profesionalitas, sikap serta perilaku, aksesibilitas dan kepercayaan, hingga kemajuan dan reputasi merupakan syarat dari kualitas pelayanan yang baik. Suatu kegiatan pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan paling

tidak harus terdiri dari unsur-unsur dari masing-masing 5 dimensi pelayanan dan ciri-ciri pembentukan pelayanan. Untuk menilai secara operasional komponen dan formasi layanan yang ditawarkan dalam sejumlah aktivitas layanan ⁴ *room attendant* di Hotel Pacific Palace Batam, akan diterapkan gagasan 5 dimensi layanan.

⁵⁸ 2.2 *Housekeeping*

Housekeeping berasal dari kata “*house*” yang memiliki arti sebagai rumah dan “*keeping*” berarti menjaga serta dapat mengelola kebersihan ruangan dengan baik, memberikan dekorasi-dekorasi agar dapat menambah nilai keindahan area hotel. Salah satu divisi hotel yang bertugas menjaga kebersihan di area lingkup hotel, terutama kamar dan seisiinya. Mereka juga memiliki tanggung jawab untuk menjaga kenyamanan pengunjung dan staf hotel, menurut Rumecko dalam (Putra & Marimin, 2014) Adapun ⁷³ seksi-seksi yang ada di departemen *Housekeeping* yaitu:

1. *Room Section*

Room Section memiliki tanggung jawab atas kebersihan serta keindahan kamar tamu. Petugas dari *room section* ⁷⁷ ini disebut *room attendant*.

2. *Public Area*

memiliki tanggung jawab terhadap kebersihan dan kelengkapan seluruh area di hotel kecuali kamar tamu seperti: *lobby*, ruang ganti pakaian karyawan, *meeting room*, toilet, koridor dan sebagainya.

3. *Linen Section*

Bertugas mempersiapkan jenis pakaian yang akan di butuhkan hotel, serta mempersiapkan seragaman kerja untuk karyawan hotel, mengumpulkan linen-linen yang bersih dan ditempatkan sesuai tempatnya, dan mengumpulkan *linen* dari *housekeeping* yang nantinya akan diantarkan ke *laundry*.

4. *Laundry*

Bagian⁴⁸ yang memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap pencucian baik dari pakaian tamu, karyawan hotel, *linen-linen* yang telah digunakan hotel, dan pakaian atau linen yang berasal dari luar hotel.

5. *Housekeeping Store*

Bagian yang mengatur peralatan yang ada di *housekeeping* seperti: menyimpan barang-barang agar tidak cepat rusak, mendistribusikan alat-alat yang dibutuhkan kepada *section* lain, mengecek apakah ada kekurangan barang atau peralatan yang akan dibutuhkan. Alat-alat tersebut disimpan di tempat yang di sebut sebagai *Housekeeping Store* atau gudangnya tata graha.

2.2.1¹ *Room Attendant*

Menurut Rumekso dalam (Suwardi, 2012) *Room Attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu.³⁵ Orang yang bertanggung jawab atas pelayanan kamar tamu, ruang tamu, kamar mandi dan selalu siap memberikan pelayanan terhadap tamu sesuai dengan perintah dan permintaan.

13 Penghasilan hotel pada umumnya yang paling besar adalah penjualan kamar. Walau ada beberapa di antaranya yang mendapatkannya dari penjualan makanan dan minuman. Peran *Room Attendant* begitu penting sehingga *room attendant* diuntut harus profesional. 54 Banyak sedikitnya tamu yang menginap sangat di pengaruhi oleh kondisi kamar, yang pengelolaannya dilakukan oleh *room attendant*

80 Adapun tugas dan tanggung jawab *room attendant* menurut Richard Komar dalam (Suwardi, 2012) adalah sebagai berikut:

- 16 a. Memeriksa semua kamar pada permulaan shiftnya dan membuat sheet mengenai situasi kamar sesuai dengan kode yang telah ditentukan.
- b. Menyiapkan perlengkapan tamu, linen dan perlengkapan kerja, kemudian diatur di *trolley*.
- 13 c. Melaporkan kehilangan atau penemuan barang milik tamu yang hilang atau tertinggal sebagai *lost and found*.
- d. Melaporkan peralatan atau perlengkapan kamar yang rusak
- e. Melaksanakan kebersihan setiap kamar.
- 16 f. Menolong *valet (laundry)* untuk mengumpulkan cucian tamu yang akan di cucikan.
- 16 g. Mengembalikan *linen/towel*, perlengkapan sisa *guest supplies, cleaning supplies, cleaning equipment* ke *linen room floor* masing-masing pada tempatnya.
- h. Melaksanakan kebersihan setiap koridor.

- i. Menerima / melaksanakan perintah atasan.

Tugas *Room Attendant* salah satunya adalah *Make up Room*. *Make up Room* menurut Rumeckso dalam (Mandey, 2018) sebuah proses membersihkan dan memelihara kamar tamu agar tamu merasa nyaman yang dilakukan oleh bagian *Room Attendant*. Adapun proses *make up room* sesuai prosedur secara umum adalah:

1. *Making Bed*
2. Membersihkan kamar mandi
3. Mmembersihkan bak mandi
4. Membersihkan *Toilet*
5. Membersihkan bagian dinding dan lantai kamar mandi
6. Membersihkan debu-debu di sekitaran kamar
7. *Vacuuming*

⁹⁴ 2.3 Kepuasan Tamu

2.3.1 Definisi Kepuasan Tamu

Kepuasan merupakan perasaan yang akan dirasakan ketika seseorang membandingkan kesan tentang kinerja/hasil produk dengan harapannya, jika kinerja yang telah diberikan tidak sesuai harapan, maka hanya akan membuat konsumen kecewa. Namun apabila kinerja telah sesuai bahkan melebihi dari harapan, konsumen akan merasakan kepuasan. Biasanya konsumen yang

merasakan kepuasan ini lebih cenderung memberikan ulasan yang positif,serta cenderung lebih loyal.

Menurut Kotler dalam (Lengkey et al., 2015) Kepuasan tamu mengacu pada seberapa puas atau tidak puasnya seorang tamu dengan kinerja (hasil) yang dirasakan dari suatu produk dalam kaitannya dengan harapan tamu. Kepuasan tamu juga merupakan tolak ukur keberhasilan dari suatu bisnis di masa depan. Ketika harapan terpenuhi, tamu akan senang, dan jika harapan terlampaui, mereka akan sangat senang. Namun jika tamu tidak merasakan kepuasan maka dapat berpengaruh ke bisnis dan perusahaan dan akan membuat tamu kecewa. Serta bagian yang sangat penting untuk keberhasilan jangka panjang dari setiap usaha bisnis. Menawarkan barang atau jasa dengan kualitas tinggi. Sangat penting menawarkan sebuah produk karena pelanggan yang senang dapat meningkatkan profitabilitas dan pangsa pasar

⁶ 2.3.2 Faktor-faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan

Menurut Lupiyadi dalam (Putra & Marimin, 2014) Terdapat 5 faktor yang harus diperhatikan dalam tingkat kepuasan pelanggan yaitu:

a. Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas apabila produk yang mereka gunakan berkualitas tinggi dan juga bermanfaat.

b. Kualitas Pelayanan

Ketika konsumen menerima pelayanan yang berkualitas, mereka akan merasa puas

c. Harga

Beberapa pengunjung cenderung sangat sadar harga. Harga rendah sangat penting dan patut diperhatikan, karena memberikan nilai yang baik bagi para tamu. Komponen ini tidak terlalu memberikan efek bagi tamu yang tidak mempermasalahkan tentang biaya. Memiliki produk dengan kualitas yang sama namun dengan harga yang relative yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang cenderung murah, hal ini dapat memberikan nilai yang lebih besar kepada tamu

d. Biaya

Pelanggan lebih cenderung puas dengan produk atau layanan ketika mereka tidak perlu mengeluarkan uang dan membuang waktu ekstra untuk mendapatkan suatu produk atau jasa tersebut

e. Emosional

Pelanggan yang menggunakan produk dari salah satu merek yang cenderung memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang lebih besar akan merasa bangga dan lebih percaya diri bahwa orang lain akan mengaguminya. Hal ini dicapai bukan sebagai hasil dari keunggulan produk melainkan sebagai hasil dari kebanggaan masyarakat

Kelima faktor tersebut tentunya akan menjadi pertimbangan perusahaan, ketika tingkat kepuasan tamu meningkat. Oleh karena itu,

diperlukan alat pendukung yang dapat digunakan untuk bisnis atau perusahaan yaitu dengan menjaga hubungan baik dengan konsumen.

2.3.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut kotler (Munawir, 2018) analisa dengan empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu:

- a. Sistem saran bagi perusahaan yang memprioritaskan konsumen untuk menawarkan kepada mereka kesempatan serta akses yang mudah dan nyaman bagi para pelangganya guna menyampaikan kritik, saran, pendapat, dan keluhan. Media yang digunakan dapat mencakup kotak saran yang ditempatkan di area utama, kartu komentar, saluran telepon bebas pulsa eksklusif, dan situs web.
- b. *Ghost shopping (mystery shopping)* Agar dapat mengetahui seperti apa gambaran tentang kepuasan pelanggan. Perusahaan dapat “mengontrak” seseorang yang sudah cukup berpengalaman menjadi konsumen yang biasa. Tujuannya agar dapat menilai kualitas dari karyawan dan layanan yang diberikan, berdasarkan standard yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.
- c. *Lost costumer analysis* Perusahaan, menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau pindah pemasok. Untuk menentukan penyebab perilaku dari konsumen yang telah berhenti atau berganti pemasok. Dengan cara bertanya dengan pelanggan apakah berhenti membeli atau hanya beralih pemasok

- d. ⁴⁴ Survei Kepuasan Konsumen, Sebagian besar riset dari kepuasan konsumen. menggunakan teknik survei, baik melalui surat, telepon, email, situs web, atau wawancara langsung.

2.3.4 Indikator ³³kepuasan konsumen

Menurut Tjiptono dalam (Munawir, 2018) Indikator kepuasan konsumen ada 4, yaitu:

- Menyediakan pelayanan yang baik dan sesuai prosedur.
- Memiliki karyawan cepat tanggap saat akan menyelesaikan suatu pekerjaan.
- ²⁰ Karyawan dapat mengidentifikasi apa yang mereka butuhkan dan apa yang harus segera dilakukan.
- Karyawan menanggapi masalah konsumen secara individual dan efektif.

⁵2.4 Kajian Empiris

Tabel.2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian dan tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Fokus Penelitian
Abdul Gofur, 2019	⁵¹ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap	Kualitas layanan,kepuasan pelanggan

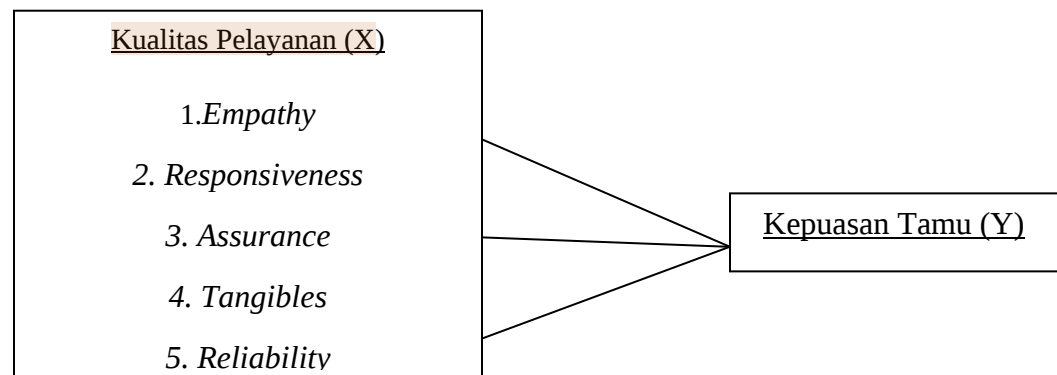
		kepuasan pelanggan	
6 Servian Utama Putra&Marimin, 2014	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di <i>Housekeeping</i> <i>Department</i> Hotel Lor In Surakarta	Hasil penelitian menyatakan bahwa kecepatan, ketepatan dan keramahtamahan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu di Hotel Lor in Surakarta.	kecepatan kerja, ketepatan kerja, keramah-tamahan kerja, <i>housekeeping</i>
Sulistyawati, Luh Ketut Sri Sulistyawati & Ni Putu Indah Sukmayani, 2019	5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Sheraton Bali Kuta Resort	95 Kualitas pelayanan perpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Sheraton Bali Kuta Resort berdasar 70 hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05;	Kepuasan Tamu, Kualitas Pelayanan
Karundeng,2021	91 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	Dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, mempunyai	38 Kualitas pelayanan, Kualitas Pelanggan,

	Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih	38 pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Benteng Resort Batu Putih	Benteng Resort Batu Putih
64 Kairudin Suwardi, 2012	Peranan Room Boy Dalam Menjaga Kebersihan Hotel Guna Menciptakan Kepuasan Tamu Hotel	11 bahwa pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Room Boy di Hotel Bumi Wiyata Depok, Jawa Barat pada masing-masing shift pagi dan malam dilakukan dengan memperhatikan <i>Standart Operating Procedure</i> (SOP) yang ditentukan oleh pihak manajemen hotel.	Room Boy, Higinis Hotel, Kepuasan Tamu

2.5 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiono dalam (Rachman & Kartika, 2020) Kerangka berpikir menjelaskan bagaimana model konseptual yang berhubungan dengan variabel penelitian, variabel independen, dan faktor dependen yang terkait dengan

variabel penelitian yang diteliti secara teoritis. diperlukan kerangka berfikir untuk memahami masalah yang dihadapi dari sebuah penelitian. Kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut:



2.6 Hipotesis

Menurut Sugiyono dalam (Suryani, 2019) hipotesis adalah jawaban sementara mengenai rumusan masalah. , Karena masih bersifat sementara, oleh sebab itu harus dibuktikan melalui fakta-fakta yang dikumpulkan melalui pengumpulan data.

Mengenai hipotesis yang diajukan penulis adalah sebagai berikut:

H0: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu di Hotel Pacific Palace Batam.

H1: Ada pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu di Hotel Pacific Palace Batam.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian yang bersifat pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode pendekatan deskriptif adalah suatu proses untuk untuk mencapai tujuan agar dapat terkumpulkan sebuah data serta tercapainya tujuan penelitian tersebut. Setelah data didapatkan maka penelitian dapat dikembangkan dengan mengambil kesimpulan dan saran.

Menurut Sugiono dalam (Karundeng et al., 2021) Metode kuantitatif adalah metode untuk menguji sebuah hipotesis yang meneliti populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan alat ukur penelitian, dan menganalisis hasilnya secara kuantitatif dan statistik.

Menurut Kasiram dalam (Abdul Gofur, 2019) Pendekatan kuantitatif adalah metode pembelajaran yang menggunakan data numerik sebagai alat untuk menilai informasi tentang apa yang ingin kita ketahui.

3.2 Populasi dan Sample

1. Populasi

Menurut Priyatno dalam (Putra & Marimin, 2014) Populasi adalah kumpulan dari sebuah subjek atau objek yang akan diteliti dengan karakteristik tertentu dan menjadi sumber data penelitian. Maka, sebagai populasi dalam skripsi ini adalah tamu dari Hotel Pacific Palace Batam.

2. Sampel

Menurut Sugiyono dalam (Abdul Gofur, 2019) Sampel merupakan salah satu bagian dari jumlah kriteria populasi yang berfungsi sebagai sumber data untuk penelitian. Pengambilan sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. *Simple random sampling* yakni sebuah metode pengambilan sampel dari bagian populasi secara acak, teknik ini dilakukan apabila anggota populasinya heterogen (tidak sejenis). Rumus yang dipakai dalam pengambilan sampel ini adalah rumus slovin.

Adapun rumus pada sample ini menggunakan rumus slovin, berikut rumus perhitungannya:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{6.961}{1 + 6.961(0.1)^2}$$

$$n = \frac{6.961}{70,61}$$

$$n = 98,5$$

Ket:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Nilai presisi, Persentase batas kesalahan pengambilan sampel maksimal yang bisa ditolerir; $e = 0,05$ (5%) atau $0,01$ (1%)

3.3 Operasional Variabel

Menurut Young dalam (Putra & Marimin, 2014) Operasional Variabel adalah suatu yang didefinisikan pada kriteria yang dapat diamati dari yang sudah dijelaskan, atau konsep diubah untuk mengambil bentuk konstruksi dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku yang dapat diamati dan dapat diuji kebenarannya oleh orang lain.

3.3.1 Variabel-Variabel Penelitian

Pada penelitian ini terdapat dua Variable, variable Independen dan Variabel Dependen. Dibawah ini pengertian dari dua Variabel berikut:

a. Variabel Independen (X)

Variabel Independen disebut juga sebagai variable bebas / tidak terikat, variabel ini dapat mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan (X) merupakan variabel bebas (*Independent Variable*).

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel Dependen disebut juga sebagai variable terikat / tidak bebas variabel dapat dipengaruhi oleh variabel independen. variabel

terikat adalah variabel yang menjadi akibat adanya variabel lain.

Dalam penelitian ini kepuasan tamu (Y) merupakan variabel terikat (*Dependent Variable*).

Tabel 3.1 Operasional Variabel

NO	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kualitas Layanan Room Attendant (X)	Kualitas adalah standar keunggulan yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan memenuhi keinginan tamu	Bukti Fisik Realibilitas Daya Tanggap Jaminan Empati
2	Kepuasan Tamu (Y)	Kepuasan tamu mengacu pada seberapa puas atau tidak puasnya seorang tamu dengan kinerja (hasil) yang dirasakan dari suatu produk dalam kaitannya dengan harapan tamu	Kualitas Produk Kualitas Pelayanan Harga Emosional Biaya

3.3.2 Skala Pengukuran Variabel

Menurut Sugiyono dalam (Illanisa et al., 2019) skala pengukuran merupakan alat untuk mengukur nilai dari sebuah interval data saat ini, yang kemudian akan menghasilkan data kuantitatif. Selain itu, salah satu teknik untuk menghitung nilai interval kumpulan data dengan menggunakan skala likert

Menurut Sugiyono dalam (Illanisa et al., 2019) Skala likert dapat dilihat sebagai alat untuk mengukur bagaimana sifat individu atau kelompok tentang

fenomena sosial yang terjadi di lingkungannya. Penulis menggunakan penelitian berbentuk kuesioner yang nanti hasilnya akan dihitung sesuai konsep yang ada di skala likert berikut ini:

Tabel 3. 2 Tabel Skala Pengukuran

Pernyataan	Keterangan	Skor
Sangat setuju	SS	5
Setuju	S	4
Cukup setuju	CS	3
Tidak setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

3.3.3 Jenis Data

1. Jenis Data

Terdapat dua jenis data yaitu jenis data kualitatif dan jenis data kuantitatif, dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada penggunaan jenis data kuantitatif. Berikut pengertiannya:

a) Data Primer

Menurut (Putra & Marimin, 2014) Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari konsumen yang datang untuk melakukan hunian, liburan atau bisnis di Hotel Pacific Palace Batam dengan cara mengisi kuesioner mengenai identitas responden, pertanyaan atau pernyataan tentang kualitas layanan yang kepuasan tamu diberikan.

b) Data Sekunder

Menurut Supranto dalam (Putra & Marimin, 2014) ⁶ Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data sekunder diperoleh dari ⁵ halaman web atau narasumber yang berhubungan dengan pembahasan yang sedang diteliti.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Peneliti membutuhkan sebuah teknik untuk memabatkanu dalam pemilihan data dan pencarian yang sesuai atau tidak dalam penelitian yang akan peneliti lakukan, tujuannya agar dapat memperoleh data yang sesuai dan berkualitas. ⁸ Dalam penelitian yang akan dilakukan ini peneliti akan menggunakan sebuah metode pengumpulan data primer aktif dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden untuk mengisi dan melengkapi data-data yang dibutuhkan. Penyebaran kuesioner ini dapat melalui secara langsung, ataupun dapat melalui via email.

¹¹⁴ 3.4.1 Kuesioner

Menurut Sugiyono dalam (Putra & Marimin, 2014) ⁶ Pada penelitian ini akan mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Metode kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer dari tamu yang menginap di Hotel Pacific Palace Kota Batam. Daftar pertanyaan akan peneliti susun untuk mendapatkan informasi yang diperlukan tentang kualitas layanan serta kepuasan tamu yang akan diolah.

3.4.2 Wawancara

Sebuah metode pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab terhadap seseorang dengan kegiatan yang berhubungan. Dari wawancara inilah informasi yang akurat akan didapatkan dari narasumber.

3.4.3 Observasi

Observasi adalah suatu proses seseorang untuk mengamati suatu objek secara langsung dengan cermat dan teliti. Metode pengumpulan data yang digunakan untuk menggabungkan data penelitian melalui pengamatan kemudian menginterpretasikan suatu fenomena dengan menggunakan pikiran dan informasi yang sudah diketahui sendiri guna mengumpulkan data untuk penyelidikan lebih lanjut.

3.4.4 Dokumen

Dokumentasi merupakan suatu cara untuk mendapatkan data dan informasi berupa foto, video, dan sebagainya untuk memperkuat hasil penelitian.

56

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Analisis Deskriptif

Deskriptif adalah Penelitian yang melibatkan penggunaan data sampel atau populasi untuk menyajikan ringkasan tanggapan responden terhadap pertanyaan atau pernyataan kuesioner serta mengambil kesimpulan yang dapat digeneralisasikan

49

3.5.2 Uji Validitas

Menurut ghozali dalam (Sulistyawati & Sukmayani, 2019) Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Adapun metode yang pada uji validitas yaitu menggunakan korelasi. Pada uji ini biasanya menggunakan teknik Corrected item-total correlation biasanya digunakan dalam tes ini. Pengambilan keputusan jika:

Corrected item-total correlation $> 0,2$,maka butir tersebut dinyatakan valid

Corrected item-total correlation $< 0,2$ maka butir tersebut dinyatakan tidak valid

3.5.3 Uji Reliabilitas

Menurut ghozali dalam (Munawir, 2018) Realibilitas adalah sejauh mana pengukuran yang dilakukan pada objek yang sama menghasilkan temuan yang sama disebut. Kriteria reliabilitas untuk tes ini, menggunakan metode alpha Cronbach, kriteria realibilitasnya jika:

Cronbach alpha > 0,60 maka dikatakan reliable

Cronbach alpha < 0,60 maka di katakana tidak reliable

3.5.4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Duwi Priyatno dalam (Wijoyo & Girivirya, 2020) Uji normalitas biasa digunakan untuk mengkaji data variable (X) dan data variable (Y) pada persamaan regresi yang di hasilkan, yaitu normal dan tidak normal. Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas dapat dilakukan menggunakan uji kolmogorov-smirnov dengan aplikasi SPSS dengan tingkat probabilitas (sig) 0,05. kriteria uji kolmogorov-smirnov jika nilai probabilitas (sig) > 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal, jika nilai probabilitas (sig) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas mencoba untuk menentukan apakah terdapat kesamaan atau tidaknya varian dari satu pengamatan residual ke pengamatan lainnya. Homoskedastisitas mengacu pada kesamaan varian antara residual dua pengamatan, jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Apabila nilai probabilitas (sig) > dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Menurut ghozali dalam (Prasetio, 2012)

3. Uji Linieritas

Menurut Duwi Priyatno dalam (Wijoyo & Girivirya, 2020) Uji Linearitas bertujuan untuk menguji korelasi antara variable independen yaitu insentif dan mutasi. Jika terjadi korelasi maka ada gejala multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independennya

3.5.5 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Linier sederhana menurut Duwi Priyatno dalam (Wijoyo & Girivirya, 2020) Analisis regresi digunakan untuk menentukan apakah dilakukan peningkatan variabel independent atau tidak. Hubungan fungsional antara satu variabel independen dan variabel dependen adalah dasar dari regresi sederhana. Untuk menentukan seberapa besar nilai variabel dependen akan bervariasi jika variabel independen diubah, dinaikkan, atau diturunkan, digunakan analisis regresi ini. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

a = Intersep

b = Koefisien regresi

1. Uji Pengaruh Parsial (Uji-t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang relevan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Signifikan yang

dimaksud ialah memiliki pengaruh yang dapat digeneralisasikan pada populasi. Uji t dapat dilakukan dengan membandingkan nilai dari t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan syarat sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (berpengaruh).
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak berpengaruh).
- c. Apabila menggunakan program komputer (*software SPSS*), jika nilai $sig < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak.

Kemudian membuat kesimpulan mengenai diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan.

2. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Uji determinan (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat terhadap penelitian ini. Jika R^2 semakin besar, maka bisa dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas adalah besar terhadap variabel terikat. Kriterianya adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai R^2 mendekati 0, maka pengaruhnya semakin kecil.
- b. Jika nilai R^2 mendekati 1, maka pengaruhnya semakin kuat.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Pacific Palace Hotel Batam dengan alamat di jln. Duyung Sei-Jodoh, Batu Ampar, Kota Batam. Penulis melakukan penelitian. Penelitian dilakukan pada bulan September sampai dengan Desember 2022.

2. Waktu Penelitian

NO	Kegiatan	Waktu Penelitian				
		Sept	Okt	Nov	Des	Jan
1	Penentuan judul					
2	Penyusunan proposal penelitian					
3	Seminar proposal penelitian					
4	Pengumpulan dan pengolahan data					
5	Penulisan proyek akhir					
6	Seminar hasil penelitian proyek akhir					

Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Gambaran Umum Hotel

4.1.1 Profil Hotel Pacific Palace Batam



Gambar 4.1 Logo Pasific Palace Hotel Batam

Sumber : <http://www.pacificpalacehotel.com>

Pacific Palace Hotel Batam adalah salah satu hotel unik berbintang 4 yang terletak ditengah kota batam dengan kemudahan akses keberbagai tempat yang menarik dan pemandangan laut yang menarik kearah Singapura. Pacific palace hotel terletak di Jalan Duyung, SeiJodoh, Batu Ampar, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia. Hotel ini disebutunik karena bangunannya yang berbentuk kapal pesiar. Selain itu bangunan hotel ini juga didasari oleh mitologi Yunani, *Neptune* (dewa laut), *design* interior yang megah dan menawarkan fasilitas dengan *service* kelas

dunia. Hotel ini didirikan Eddy Hendry pada tanggal 25 Desember 2003 dibawah Pengelola PT. Maswahana Citrabuana.

Tujuan didirikannya hotel ini adalah sebagai wujud cita-cita Eddy Hendry semasa beliau menjadi awak kapal. Masa itu beliau bercita-cita ingin memiliki hotel berbentuk kapal pesiar. Selain itu sebagai tempat hiburan terbesar di pulau Sumatera serta berbagai tempat tujuan utama di Kota Batam “*To Become The Best One Top Entertainment Centre In Batam*”. Ciri khas dari hotel ini yaitu menyambut tamu yang datang dengan “Salam Panjalu” yaitu isyarat tangan menyatukan kedua telapak tangan di depan dada sambil menundukkan kepala serta mengucapkan selamat datang. Selain itu hotel ini memiliki visi dan misi yaitu

a. Visi

2. Menjadi hotel terbaik nomor satu di Kota Batam.

b. Misi

1. *Feel Like Home* / Seperti Rumah

Membuat tamu merasa menginap di rumah dan dilayani dengan keramahan dan kehangatan.

2. *Customer Expectation* / Ekspektasi pelanggan

Memberikan layanan terbaik kepada tamu dan menjaga privasitamu sehingga mereka akan kembali lagi ke hotel kami.

3. *Profitability For Owner, Management, and Employee*

Menjaga kondisi semua peralatan sehingga dapat digunakan dalam jangka waktu panjang

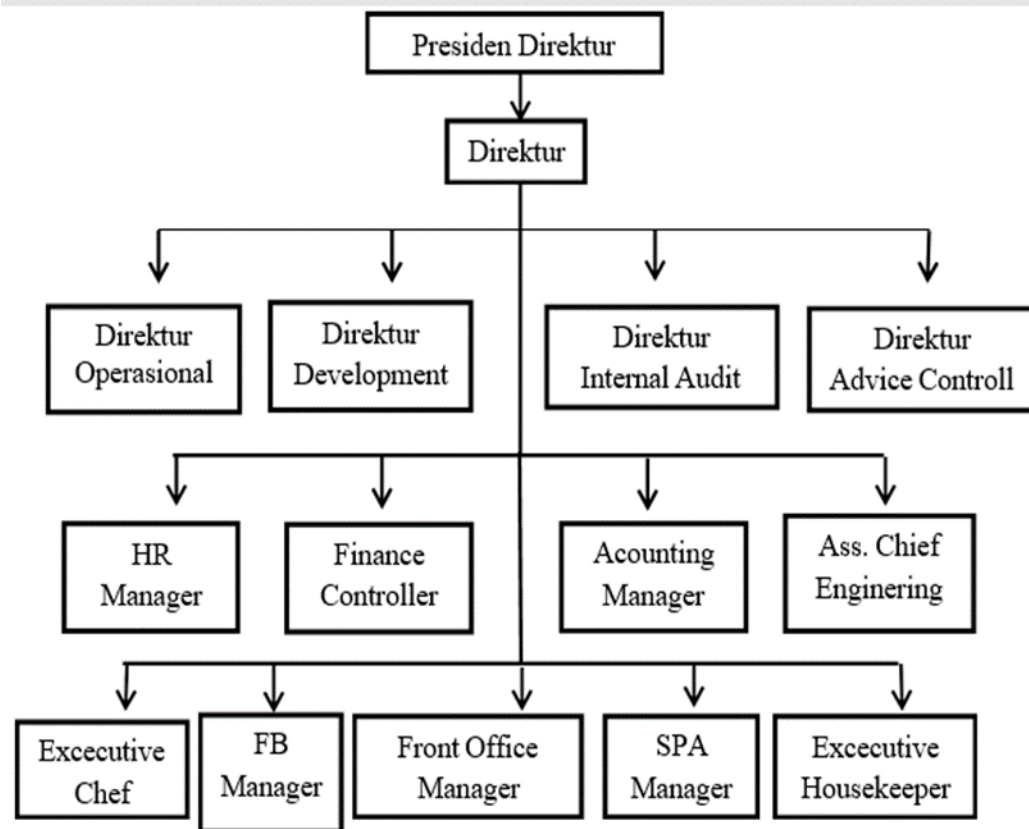


Gambar 4.2 Prasasti Peresmian Pasific Palace Hotel Batam

Sumber : Dokumentasi Penulis 2022

²19 Januari 2009 Pacific Palace Hotel Batam diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia yang keenam yaitu DR. H. Susilo Bambang Yudhoyono. Pada tahap awal yang dioperasikan adalah *Discotheque* dan *KTV*, sambil menyelesaikan proyek pembangunan gedung, sarana dan fasilitas lainnya dan kemudian pada tanggal 25 Desember 2007, semua fasilitas-fasilitas Pacific Palace Hotel dibuka secara keseluruhan.

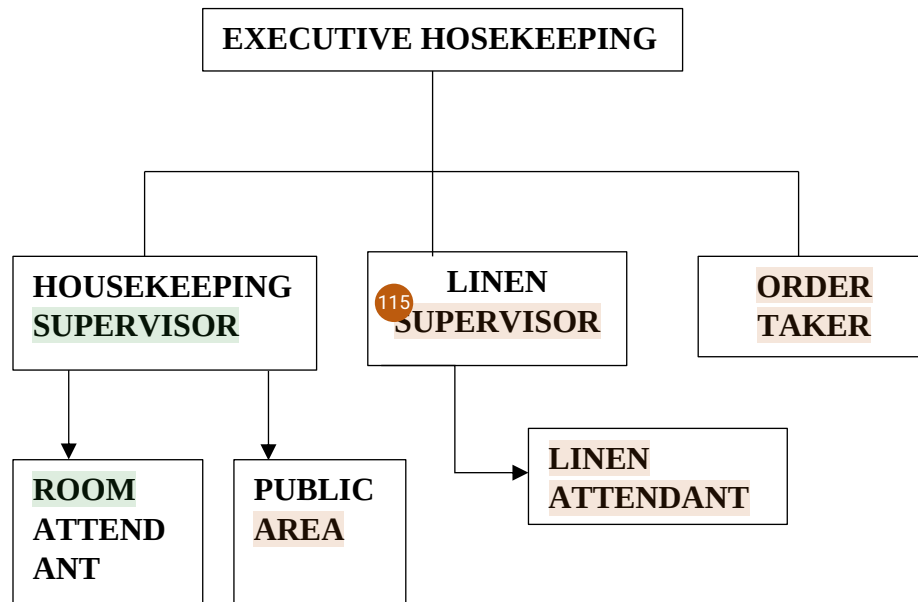
4.1.2 Struktur Organisasi Pacific Palace Hotel Batam



Bagan 4.1 Struktur Organisasi Pasific Palace Hotel Batam

Sumber: ⁴Human Resources Manager Pasific Palace Hotel Batam 2022

4.1.3 Struktur Organisasi Housekeeping Department



Bagan 4.2 Struktur Organisasi HK Department Pasific Palace Hotel Batam

Sumber: *Human Resources Manager* Pasific Palace Hotel Batam 2022

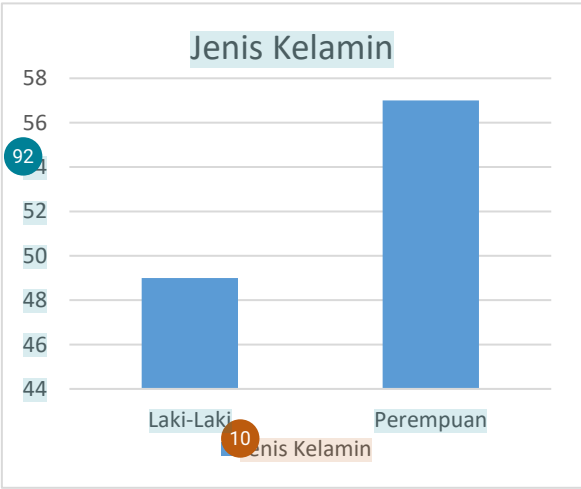
4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Gambaran Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini karakteristik responden dilihat dari jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

1. Jenis Kelamin

Gambar 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

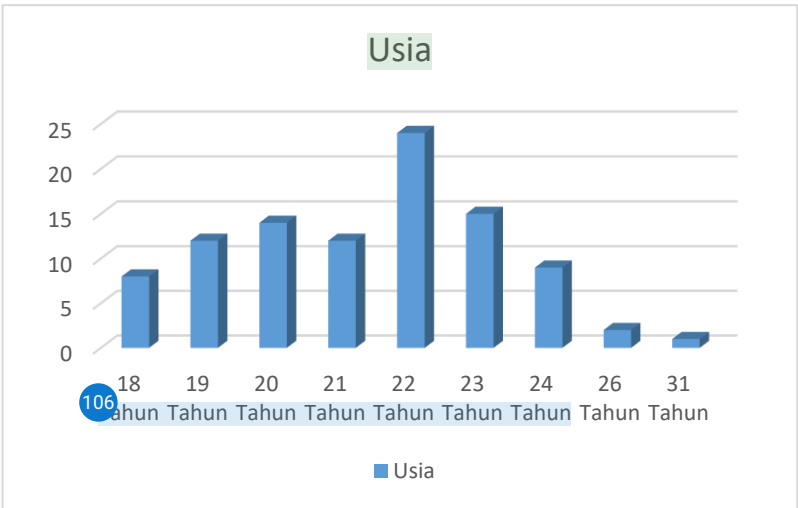


Sumber: Penulis 2022

Berdasarkan Gambar 4.3 pada gambar diatas, dapat diketahui bahwa responden berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan berjumlah 57 orang dan jenis kelamin laki-laki berjumlah 49 orang.

2. Usia

Gambar 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Usia



Sumber: Penulis, 2022

Berdasarkan gambar 4.4 dapat diketahui bahwa responden yang berusia 18 tahun sebanyak 8 responden berusia 19 tahun sebanyak 12 responden yang berusia 20 tahun sebanyak 14 responden, yang berusia 21 tahun sebanyak 12 responden, yang berusia 22 tahun sebanyak 24 responden, yang berusia 23 sebanyak 15 responden, yang berusia 24 sebanyak 9 responden, yang berusia 26 sebanyak 2 responden, dan responden yang berusia antara 31 tahun sebanyak 1 responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berusia antara 22 tahun.

3. Pekerjaan

Gambar 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan



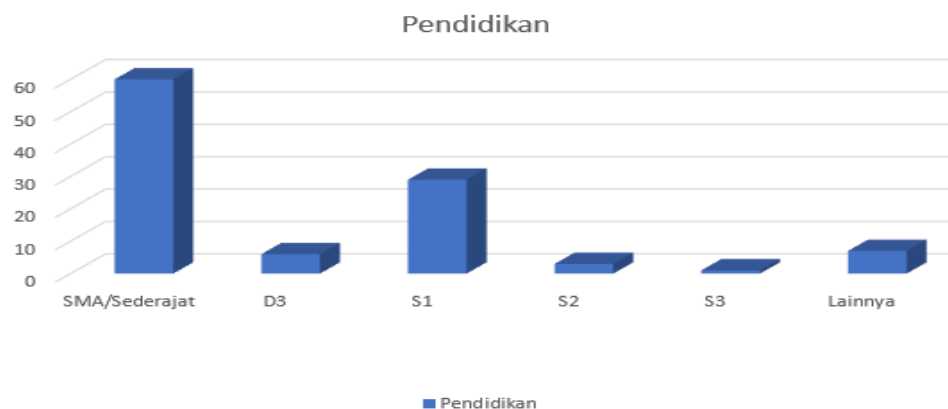
Sumber: Penulis, 2022

Berdasarkan gambar 4.5 diatas diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 54 responden, karyawan swasta 46 responden, pegawai negeri 3 responden dan lainnya sebanyak 3 responden. Dapat

disimpulkan dari data tersebut bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa.

4. Pendidikan

61 Gambar 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan gambar 4.6 dapat diketahui bahwa 24 responden yang berpendidikan SMA/Sederajat sebanyak 60 responden yang berpendidikan D3 sebanyak 6 responden yang berpendidikan S1 sebanyak 29 responden, yang berpendidikan S2 sebanyak 3 responden yang berpendidikan S3 sebanyak 1 14 responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA/Sederajat.

4.2.2 Gambaran Deskripsi Jawaban Responden

7 Distribusi hasil jawaban responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Layanan (X)

Tanggapan responden tentang variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Deskripsi Skala Responden Tamu Tentang Kualitas Layanan (X)

PERNYATAAN	JAWABAN										Mean
	SS	%	S	%	CS	%	TS	%	STS	%	
X.1	33	31.1%	58	54.7%	14	13.2%	1	0.9%	0	0.00%	4,17
X.2	35	33%	55	51.9%	14	13.2%	2	1.9%	0	0.00%	4,17
X.3	36	34%	50	47.2%	18	17%	2	1.9%	0	0.00%	4,13
X.4	33	31.1%	45	42.5%	26	24.5%	1	0.9%	1	0.9%	4,03
X.5	35	33%	49	46.2%	21	19.8%	1	0.9%	0	0.00%	4,12

2. Variabel Kepuasan Tamu (Y)

PERNYATAAN	JAWABAN										Mean
	SS	%	S	%	CS	%	TS	%	STS	%	
Y.1	28	26.4%	50	47.2%	26	24.5%	1	0.9%	1	0.9%	3,98
Y.2	31	29.2%	46	43.4%	27	25.2%	2	1.9%	0	0.00%	4,02
Y.3	27	25.5%	49	46.2%	25	23.6%	3	2.8%	2	1.9%	3,91
Y.4	30	28.3%	46	43.4%	25	23.6%	5	4.7%	0	0.00%	3,94
Y.5	50	47.2%	34	32.1%	19	17.9%	1	0.9%	2	1.9%	4,09

Menurut (Yusnizal & Rasyid, 2016) Kategori dari hasil skor item dasar interpretasi dalam variabel penelitian dijabarkan pada tabel berikut :

NO	NILAI/SKOR	INTERPRETASI
1	$0 < N \leq 1$	Berada pada daerah sangat negatif
2	$1 < NS \leq 2$	Berada pada daerah negatif
3	$2 < NS \leq 3$	Berada pada daerah tengah-tengah
4	$3 < NS \leq 4$	Berada pada daerah positif
5	$4 < NS \leq 5$	Berada pada daerah sangat positif

4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas dapat dilakukan menggunakan uji kolmogrov Smirnov dengan nilai probabilitas (sig) 0,05. Kriteria uji kolmogrov-smirnov jika nilai probabilitas (sig) > 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal, jika nilai probabilitas (sig) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.7 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			59
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		2,27619979
Most Extreme Differences	Absolute		,130
	Positive		,110
	Negative		-,130
Test Statistic			,130
Asymp. Sig. (2-tailed)			,015 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,255 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,244
		Upper Bound	,266

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1502173562.

Sumber: Penulis 2022 melalui SPSS 25

Dari gambar 4.6 diketahui hasil perhitungan one-sample Kolmogrov-Smirnov Test diperoleh Monte Carlo Sig. (2-tailed) dengan hasil sebesar 0,255 variabel ini memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga data pada penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Dasar pengambilan keputusan pada uji linearitas yaitu jika nilai signifikansi pada *deviation from linearity* > 0,05 maka disimpulkan bahwa terdapat

hubungan linear antara variable bebas dan variable terikat. Hasil Uji Linearita dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.8 Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL Y * TOTAL X	Between Groups	(Combined)	331,498	10	33,150	6,180	,000
		Linearity	288,480	1	288,480	53,778	,000
		Deviation from Linearity	43,018	9	4,780	,891	,540
	Within Groups		257,485	48	5,364		
	Total		588,983	58			

Sumber: Penulis 2022 melalui SPSS 25

Berdasarkan gambar diatas, di peroleh nilai signifikasi *deviation from linearity* sebesar 0,891 yang dimana nilai signifikasinya > 0,05. Hal ini disimpulkan bahwa antara variable kualitas layanan dan kepuasan tamu terdapat hubungan linear secara signifikan.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamat ke pengamat yang lain. Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah melakukan uji spearman's rho yang mengusulkan untuk meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Apabila nilai probabilitas (sig) > dari 0,05 maka tidak terjadi hateroskedasitas. Pengujian hateroskedasitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.9 Uji Heteroskedastisitas

Correlations

		TOTAL X	Unstandardized Residual
Spearman's rho	TOTAL X	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	105
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,140
		Sig. (2-tailed)	,155
		N	105

Sumber: Penulis 2022 melalui SPSS 25

Berdasarkan hasil uji spearman's rho diatas dapat dinyatakan bahwa di dalam analisis regresi sederhana ini tidak terdapat heteroskedastisitas karena nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,155.

4.2.4 Uji Validitas Dan Realibilitas

4.2.4.1 Uji Validitas

Uji Validitas diambil berdasarkan data yang didapat dari hasil kuesioner, dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment yaitu korelasi antar item dengan skor total dalam satu variable. Dengan ditentukan taraf signifikan 0,05 dengan N=100. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid. Sehingga r_{tabel} dalam penelitian ini adalah 0,361. Untuk mengetahui tingkat validitas, Maka Penulis menggunakan program SPSS 25 version

Tabel 4.7 Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Signifikasi	Hasil
----------	------------	--------------	-------------	-------------	-------

KUALITAS LAYANAN (X)	X1.1	0.804	0.361	.000	VALID
	X2.2	0.806	0.361	.000	VALID
	X3.3	0.839	0.361	.000	VALID
	X4.4	0.802	0.361	.000	VALID
	X5.5	0.839	0.361	.000	VALID
KEPUASAN TAMU (Y)	Y1.1	0.866	0.361	.000	VALID
	Y2.2	0.789	0.361	.000	VALID
	Y3.3	0.896	0.361	.000	VALID
	Y4.4	0.856	0.361	.000	VALID
	Y5.5	0.849	0.361	.000	VALID

116 4.2.4.2 Uji Realibitas

Uji Realibilitas dikatakan reliable apabila jika Cronbach alpha > 0.60 sedangkan jika croncbach alpha < 0.60 dikatakan tidak reliable. Pada penelitian untuk menguji realibilitas dapat menggunakan rumus Alpha Cronbach. Untuk mempermudah perhitungan uji realibilitas, maka penulis menggunakan program SPSS25 *version for windows*.

Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,875	5	,905	5

Indikator	Reliabilty Coefficients	Cronbarch's Alpha	Kesimpulan
Kualitas Layanan	5	0,875	Reliabel
Kepuasan Tamu	5	0,831	Reliabel

10 4.2.5 Uji Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui serta mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X), terhadap kepuasan tamu (Y)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,700 ^a	,490	,481	2,296

a. Predictors: (Constant), TOTAL X

b. Dependent Variable: TOTAL Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	288,480	1	288,480	54,719	,000 ^b
	Residual	300,503	57	5,272		
	Total	588,983	58			

a. Dependent Variable: TOTAL Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL X

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,033	2,445		,831	,409
	TOTAL X	,887	,120	,700	7,397	,000

a. Dependent Variable: TOTAL Y

1. a. Berdasarkan dari hasil tabel *model summary* dalam uji regresi linier sederhana, diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.490, disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan room attendant berpengaruh terhadap kepuasan tamu sebesar 49.0% dan 51% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diamati.
- b. Dari hasil tabel anova dalam tabel hasil uji regresi linier sederhana, diketahui bahwa nilai $F_{hitung}=54.719$ dengan signifikasi sebesar 0.000 < 0.05 , maka model regresi dapat dipakai untuk memperkirakan

variabel kualitas layana room attendant (X) terhadap variabel kepuasan tamu (Y)

- c. Berdasarkan nilai signifikasi dari tabel coefficients dalam tabel hasil uji regresi linier sederhana, diperoleh nilai signikasi sebesar $0.000 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan room attendant (X) berpengaruh terhadap kepuasan tamu (Y)

Dari output koefisien diatas, diketahui nilai constant (a) sebesar 2.033 sedangkan nilai kualitas layanan room attendant (b/koefisien regresi) sebesar 0.887, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2.033 + 0.887X$$

Persamaan diatas dapat diartikan sebagai :

1. Angka konstan dari unstandardized coefficients sebesar 2.033 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan tamu sebesar 2.033

1. Uji Parsial (Uji-t)

Uji signifikan parsial (uji-t) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan nilai T_{hitung} dengan T_{tabel} . Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji ini adalah apabila $T_{tabel} < T_{hitung}$, maka hipotesis pada penelitian ini dapat diterima. Hasil pengujian pada penelitian adalah sebagai berikut:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,033		,831	,409
	TOTAL X	,887	,700	7,397	,000

a. Dependent Variable: TOTAL Y

Berdasarkan data dia atas dapat diketahui bahwa T_{hitung} adalah sebesar 7,397 sedangkan T_{tabel} dapat dicari dengan menggunakan rumus

$$T = (a/2 : N - K - 1)$$

$$T = (0,05/2 : 104 - 1 - 1)$$

$$T = (0,025 : 102)$$

$$T = 1,983$$

Berdasarkan nilai t diketahui T_{hitung} sebesar 7,397 dan T_{tabel} 1,983.

$$\text{Tolak } H_0 = t_{hitung} > t_{tabel}$$

Dapat disimpulkan bahwa sebesar $7,397 > 1,983$ yang berarti T_{tabel} lebih kecil dari T_{hitung} dan dapat diartikan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan hipotesis H_1 dalam penelitian ini diterima.

2. Uji Koefisien Determinan

Koefisien determinan digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel (X).

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,700 ^a	,490	,481	2,296

a. Predictors: (Constant), TOTAL X

b. Dependent Variable: TOTAL Y

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa koefisien determinan atau R^2 yaitu sebesar 0,490 atau 49%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh 49% terhadap kepuasan tamu. Sedangkan 51% yang mempengaruhi kepuasan tamu adalah berasal dari variabel-variabel independen di luar variabel penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- Di antara 5 indikator yang menentukan kualitas layanan. Skor skala positif yang lebih unggul menunjukkan pada indikator bukti fisik dan kehandalan. Indikator bukti fisik dan kehandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan tamu
- Diketahui secara simultan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu dimana nilai T_{hitung} harus lebih besar dari nilai T_{tabel} , yang mana nilai T_{hitung} sebesar 7,397 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,983. Jadi dapat dikatakan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Diketahui dari hasil uji

koefisien determinan menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 49%. Artinya kualitas layanan berpengaruh besar terhadap kepuasan tamu di Hotel Pacific Palace Batam, sedangkan sisanya 51% dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Saran

Agar penelitian ini lebih lengkap, disarankan bagi penulis selanjutnya untuk menambahkan variabel independen lainnya, seperti efektivitas dan efisiensi layanan, yang dapat mempengaruhi variabel independen kepuasan tamu. Hal ini dikarenakan terdapat variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin juga berdampak pada kepuasan. tamu

● 53% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 38% Internet database
- Crossref database
- 48% Submitted Works database
- 19% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	vitka on 2023-01-07 Submitted works	8%
2	vitka on 2023-01-02 Submitted works	3%
3	vitka on 2022-05-11 Submitted works	3%
4	vitka on 2023-01-05 Submitted works	3%
5	vitka on 2022-09-14 Submitted works	3%
6	adoc.pub Internet	2%
7	repository.radenintan.ac.id Internet	1%
8	repository.upbatam.ac.id Internet	1%

9	repository.iainbengkulu.ac.id Internet	1%
10	vitka on 2022-12-15 Submitted works	<1%
11	123dok.com Internet	<1%
12	ejournal.unibba.ac.id Internet	<1%
13	text-id.123dok.com Internet	<1%
14	etheses.uin-malang.ac.id Internet	<1%
15	repository.umsu.ac.id Internet	<1%
16	scribd.com Internet	<1%
17	UIN Raden Intan Lampung on 2021-11-17 Submitted works	<1%
18	repository.usu.ac.id Internet	<1%
19	repository.unibos.ac.id Internet	<1%
20	docplayer.info Internet	<1%

21	Yayasan Vitka on 2022-07-03	<1%
	Submitted works	
22	Universitas Pelita Harapan	<1%
	Submitted works	
23	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-...	<1%
	Submitted works	
24	President University on 2019-04-24	<1%
	Submitted works	
25	iGroup on 2012-09-28	<1%
	Submitted works	
26	repositori.usu.ac.id	<1%
	Internet	
27	hablilkikiberbagiilmu.blogspot.com	<1%
	Internet	
28	id.scribd.com	<1%
	Internet	
29	id.123dok.com	<1%
	Internet	
30	journal.stiemb.ac.id	<1%
	Internet	
31	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-...	<1%
	Submitted works	
32	Tri Widiarty, Ery Baskoro, Fitriani Fitriani. "Pengaruh Citra Merek, Keper...	<1%
	Crossref	

33	repo.uinsatu.ac.id	Internet	<1%
34	jurnal.sties-baktiya.ac.id	Internet	<1%
35	repository.nscpolteksby.ac.id	Internet	<1%
36	eprints.walisongo.ac.id	Internet	<1%
37	Universitas Nasional on 2022-07-21	Submitted works	<1%
38	ejournal.unsrat.ac.id	Internet	<1%
39	digilib.uinkhas.ac.id	Internet	<1%
40	e-campus.iainbukittinggi.ac.id	Internet	<1%
41	repository.unpas.ac.id	Internet	<1%
42	vitka on 2022-12-28	Submitted works	<1%
43	IAIN Tulungagung on 2022-11-25	Submitted works	<1%
44	Culver-Stockton College on 2021-08-18	Submitted works	<1%

45	LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part IV on 2021-08-07	<1%
	Submitted works	
46	Universitas Brawijaya on 2017-05-01	<1%
	Submitted works	
47	repo.darmajaya.ac.id	<1%
	Internet	
48	vitka on 2022-12-19	<1%
	Submitted works	
49	vitka on 2022-08-04	<1%
	Submitted works	
50	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-...	<1%
	Submitted works	
51	I Gede Putrayasa. "Pengaruh kualitas pelayanan pramusaji dan fasilita...	<1%
	Crossref	
52	Universitas Bina Darma on 2019-09-12	<1%
	Submitted works	
53	Yenni Putri Rahmawati, Suwandi Suwandi. "Pengaruh Teknologi, Kualit...	<1%
	Crossref	
54	vitka on 2022-04-05	<1%
	Submitted works	
55	Central Magnet School on 2021-08-20	<1%
	Submitted works	
56	Universitas Putera Batam on 2020-12-04	<1%
	Submitted works	

57	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id	Internet	<1%
58	repository.polimdo.ac.id	Internet	<1%
59	repository.unair.ac.id	Internet	<1%
60	Konsorsium PTS Indonesia - Small Campus on 2021-07-28	Submitted works	<1%
61	STIE Perbanas Surabaya on 2017-02-09	Submitted works	<1%
62	Universitas Putera Batam on 2020-12-03	Submitted works	<1%
63	core.ac.uk	Internet	<1%
64	ejournal.bsi.ac.id	Internet	<1%
65	repository.unwim.ac.id	Internet	<1%
66	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2021-...	Submitted works	<1%
67	IAIN Purwokerto on 2022-12-20	Submitted works	<1%
68	Universitas Putera Batam on 2019-11-05	Submitted works	<1%

69	Universitas Putera Batam on 2021-03-12	<1%
	Submitted works	
70	edoc.pub	<1%
	Internet	
71	fr.scribd.com	<1%
	Internet	
72	vitka on 2022-08-31	<1%
	Submitted works	
73	vitka on 2022-12-20	<1%
	Submitted works	
74	Universitas Putera Batam on 2019-11-01	<1%
	Submitted works	
75	Universitas Putera Batam on 2020-12-02	<1%
	Submitted works	
76	Universitas Putera Batam on 2022-08-10	<1%
	Submitted works	
77	Universitas Riau on 2022-10-09	<1%
	Submitted works	
78	Universitas Sanata Dharma on 2022-11-02	<1%
	Submitted works	
79	eprints.binadarma.ac.id	<1%
	Internet	
80	ilmuperhotelan.my.id	<1%
	Internet	

81	Udayana University on 2018-10-29	<1%
	Submitted works	
82	Universitas Putera Batam on 2021-03-12	<1%
	Submitted works	
83	eprints.umm.ac.id	<1%
	Internet	
84	jurnal.polimdo.ac.id	<1%
	Internet	
85	pt.scribd.com	<1%
	Internet	
86	repositori.uin-alauddin.ac.id	<1%
	Internet	
87	repository.iainpare.ac.id	<1%
	Internet	
88	slideshare.net	<1%
	Internet	
89	Ajou University Graduate School on 2022-01-21	<1%
	Submitted works	
90	Universitas Nasional on 2022-02-06	<1%
	Submitted works	
91	Universitas Putera Batam on 2019-11-07	<1%
	Submitted works	
92	repository.ar-raniry.ac.id	<1%
	Internet	

93	repository.usd.ac.id	Internet	<1%
94	vitka on 2022-05-19	Submitted works	<1%
95	Udayana University on 2022-07-06	Submitted works	<1%
96	Universitas Pelita Harapan	Submitted works	<1%
97	Universitas Putera Batam on 2019-01-29	Submitted works	<1%
98	Universitas Putera Batam on 2020-12-03	Submitted works	<1%
99	Universitas Putera Batam on 2020-12-03	Submitted works	<1%
100	Universitas Putera Batam on 2022-08-09	Submitted works	<1%
101	Widi Artini, Nina Lisanty. "PERILAKU KONSUMEN DALAM PEMBELIAN ...	Crossref	<1%
102	adjar.grid.id	Internet	<1%
103	joko_utomo.staff.gunadarma.ac.id	Internet	<1%
104	vitka on 2022-05-10	Submitted works	<1%

105	vitka on 2022-09-05	<1%
	Submitted works	
106	Unika Soegijapranata on 2015-09-08	<1%
	Submitted works	
107	Universitas Merdeka Malang on 2021-08-07	<1%
	Submitted works	
108	Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2018-...	<1%
	Submitted works	
109	Universitas Putera Batam on 2019-05-24	<1%
	Submitted works	
110	batamnews.co.id	<1%
	Internet	
111	Bellevue Public School on 2021-06-26	<1%
	Submitted works	
112	Dian Harianti, Elimawaty Rombe, Ponirin Ponirin. "PENGARUH CITRA M...	<1%
	Crossref	
113	Fakultas Teknologi Kebumian dan Energi Universitas Trisakti on 2018-...	<1%
	Submitted works	
114	Julita Pikirang, Harijanto Sabijono, Heince R. N. Wokas. "PENGARUH T...	<1%
	Crossref	
115	Udayana University on 2018-04-20	<1%
	Submitted works	
116	Universitas Putera Batam on 2019-06-19	<1%
	Submitted works	

117

johannessimatupang.wordpress.com

<1%

Internet

118

jurnal.polsri.ac.id

<1%

Internet

● Excluded from Similarity Report

- Manually excluded sources

EXCLUDED SOURCES

vitka on 2022-12-15

21%

Submitted works

vitka on 2023-01-06

15%

Submitted works