

PAPER NAME

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ROOM ATTENDANT TERHADAP KEPUASAAN TAMU DI HOTEL BEST WESTERN PREMIER PAN

AUTHOR

SRI WAHYUNINGSIH SITORUS

WORD COUNT

10520 Words

CHARACTER COUNT

66390 Characters

PAGE COUNT

62 Pages

FILE SIZE

582.2KB

SUBMISSION DATE

Dec 15, 2022 9:25 AM GMT+7

REPORT DATE

Dec 15, 2022 9:27 AM GMT+7

● **41% Overall Similarity**

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

- 30% Internet database
- 19% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 36% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Manually excluded sources

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan kegiatan yang dilakukan melibatkan perpindahan dari suatu lokasi ke lokasi lain untuk beberapa waktu dan mengambil liburan sehingga seseorang dapat melakukan berbagai kegiatan untuk mengisi waktu dan *refreshing*. *Refreshing* yang dimaksud adalah pergi berwisata untuk menghilangkan rasa jenuh dan lelah setelah kita melakukan berbagai aktivitas maka dari itu sebagai manusia sangatlah membutuhkan liburan atau menikmati waktu libur untuk bersantai dan memanjakan diri. Indonesia memiliki beragam tempat wisata yang bisa kita nikmati antara lain wisata alam, wisata kuliner, taman bermain, dan hotel. Menurut Kurt Morgenroth dalam (Narendra et al., 2019) pariwisata didefinisikan sebagai suatu proses meninggalkan tempat asalnya untuk menjadi konsumen budaya dan ekonomi guna memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Pariwisata membawa dampak positif yang besar bagi masyarakat disekitar area wisata tentu dengan adanya suatu objek wisata dapat membantu warga sekitar dalam hal meningkatkan pendapatan dan perekonomian masyarakat dan daerah sekitar.

Pengembangan sektor pariwisata membutuhkan sejumlah elemen pendukung salah satunya adalah akomodasi penginapan. Akomodasi yang dimaksud adalah perhotelan komponen ini ialah faktor pendukung yang sangat penting karena dapat membantu pariwisata berkembang dengan cepat dan menjadikan pariwisata yang baik dan diminati banyak orang. Setiap orang

memiliki pendapat yang berbeda tentang hotel, tetapi hotel merupakan tempat yang sangat aman dan nyaman untuk menginap selama berlibur. Menurut Sulastiyono dalam (Noviastuti & Putranti, 2021) hotel adalah bisnis milik pribadi yang menyediakan makanan, minuman, dan penginapan untuk pelancong yang mampu membayar untuk layanan yang diperoleh tanpa perlu peraturan khusus. Hotel mempunyai banyak fungsi selain menawarkan tempat untuk beristirahat, hotel juga digunakan menjadi sarana yang diminati untuk berbagai macam kepentingan seperti rapat bisnis, tempat pernikahan atau tempat acara khusus lainnya juga banyak yang menggunakan hotel tempat untuk *launching* nya suatu produk baru karena tempat yang disediakan hotel semakin baik dan berkembang.

Best Western Premier Panbil Batam merupakan *four star plus* hotel yang didirikan pada tahun 2016 serta hotel yang berada pada jaringan Best Western international dan merupakan hotel Best Western ke 13 yang ada di Indonesia yang memiliki konsep *luxury* yang terletak di Jl. Ahmad Yani Muka Kuning, Kec. Sei Beduk Kota Batam Kepulauan Riau, dekat dengan kawasan industri panbil dan panbil *residence*. Hotel ini dikelilingi oleh danau duriangkang dan hutan hijau yang asri serta dekat dengan stadion olahraga yang terkenal di Batam. Best Western Premier Panbil memiliki beberapa departemen untuk mendukung kegiatan operasional, beberapa departemen tersebut yaitu, *human resources department, front office department, housekeeping department, food and beverage department, sales and marketing department, finance department, engineering and maintenance department dan security department*. Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada *housekeeping*

department terutama dalam *room attendant*, dimana tugas *room attendant* dapat dikatakan rumit dan berat mengingat bahwa kamar termasuk salah satu yang sering di kritik oleh tamu karena keefektifan dan kualitas pelayanan yang ditawarkan ditentukan oleh kinerja yang diberikan *room attendant*. Pada saat tamu tinggal di hotel banyak meninggalkan komentar atau masukan yang membangun dan positif kepada para karyawan terkhususnya *housekeeping* yang menangani segala keperluan mereka pada saat menginap dan juga selalu memberi perhatian lebih kepada tamu.

Dalam memberikan pelayanan dibutuhkan kualitas kinerja yang baik sehingga menghasilkan kepuasan yang diinginkan tamu. Kualitas selalu berkaitan dengan kepuasan yang diperoleh pelanggan maka dari itu kualitas yang kita tawarkan harus dapat membuat pelanggan merasa senang dengan pelayanan yang kita berikan. Pelayanan yang baik merupakan kunci sukses dari setiap layanan, jika pelayanan yang kita berikan baik maka akan semakin baik hasil yang kita dapatkan. Tjiptono dalam (Ismail & Yusuf, 2021) kualitas pelayanan yaitu klasifikasi seberapa baik atau jeleknya suatu layanan yang diperoleh dan dapat menunjukkan harapan yang diinginkan pelanggan. Maka kepuasan yang diperoleh sangat tergantung oleh pelayanan yang kita berikan untuk mempertahankan pelanggan dan dapat memberi pelayanan sesuai dengan ekspektasi agar tetap setia terhadap produk yang kita tawarkan.

Menurut Mowen dan Minor dalam (Baetie, 2018) kepuasan pelanggan diartikan sebagai cara di mana pelanggan berpikir tentang produk atau layanan yang telah mereka gunakan dan terima. Memuaskan pelanggan juga sangatlah membantu untuk meningkatkan keunggulan dalam persaingan di industri

perhotelan saat ini yang sering terjadi, maka dari itu kualitas pelayanan untuk menghasilkan kepuasan harus ditingkatkan dan dipertahankan. Best Western Premier Panbil Batam terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan guna memperoleh citra yang baik dan tamu merasa puas dengan apa yang mereka keluarkan dan yang mereka dapatkan. Tamu yang sudah mengeluarkan biaya yang banyak untuk pelayanan yang mereka inginkan tentu sangat kecewa jika ternyata pelayanan yang didapat sangat buruk dan jauh dari apa yang sudah diekspektasikan, tentu mereka merasa sia-sia dengan materi yang telah dikeluarkan untuk menikmati pelayanan yang sama sekali tidak diharapkan. Penulis mendapatkan *guest comment* dari beberapa *online travel agent* yaitu: kamar berbau, terdapat noda pada handuk dan sprei (*sheet*), lantai kotor dan masih banyak lagi komentar negatif yang diberikan oleh tamu berdasarkan pengalaman ketidakpuasan terhadap kebersihan kamar di Hotel Best Western Premier Panbil Batam.

Berdasarkan uraian diatas menjadi alasan untuk penulis melakukan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Best Western Premier Panbil Batam”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis menemukan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan *room attendant* berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel Best Western Premier Panbil Batam.

1.3 Batasan Masalah

Penulis menetapkan batasan masalah pada kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu di Hotel Best Western Premier Panbil Batam.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu di Hotel Best Western Premier Panbil Batam.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Bagi Penulis

Meningkatkan pengetahuan serta kemampuan saat melayani tamu dan menambah wawasan serta informasi baru bagi penulis.

1.5.2 Bagi Institusi

Menambah informasi, wawasan, pengetahuan serta inovasi tentang kualitas pelayanan *room attendant* yang baik.

1.5.3 Bagi Tempat Penelitian

Menambah informasi, wawasan, pengetahuan serta inovasi tentang memberikan pelayanan *room attendant* yang baik.

1.6 Definisi Istilah

1. Pengaruh

Efek yang timbul karena adanya suatu dorongan yang dapat mengubah segala sesuatu ke arah yang berbeda.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah pengukuran kepuasan konsumen yang akurat dan kondisi sebuah perusahaan dapat dianggap baik jika dapat memberikan produk atau layanan yang memuaskan pelanggan. Efektivitas jasa² yang diberikan akan berdampak signifikan terhadap barang atau jasa yang diberikan

3. *Room attendant*

Karyawan yang mengawasi kebersihan, keunggulan, kerapian, dan kelengkapan kamar tamu.

4. *Housekeeping*

Housekeeping adalah departemen hotel yang terdiri dari beberapa *section* didalamnya dan mempunyai tugas untuk menjaga kerapian, kebersihan serta pemeliharaan semua lingkungan dalam maupun luar hotel

5. Kepuasan Tamu

Suasana hati seseorang yang menggambarkan bahwa mereka merasa bahagia karena sesuatu hal yang diperoleh.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan**2.1.1 Kualitas**

Kualitas selalu berkaitan dengan kepuasan yang diperoleh pelanggan maka dari itu kualitas yang kita tawarkan dapat membuat pelanggan merasa senang dengan pelayanan yang kita berikan, karena pelayanan yang baik merupakan kunci sukses dari setiap layanan. Jika pelayanan yang kita berikan baik maka akan semakin baik hasil yang kita dapatkan. Menurut Tjiptono dalam (Rahmadi, 2021) kualitas jasa merupakan suatu cara untuk memenuhi harapan pelanggan serta berusaha untuk memenuhi keperluan dan kemauan mereka. Wahyuni dkk dalam (Edvin Fairliantina, 2022) kualitas adalah strategi yang digunakan untuk memperoleh persaingan yang sehat diantara berbagai macam strategi yang ada untuk memenangkan persaingan yang sering terjadi di perusahaan tanpa melihat harga dari produk tersebut dan lebih mementingkan kualitas yang awet dan tahan lama. Buntak dkk dalam (Edvin Fairliantina, 2022) kualitas merupakan suatu kesamaan yang diharapkan antara kualitas yang ditawarkan dengan persyaratan konsumen untuk tingkat kepuasan dalam jangka panjang.

Menurut David Garvin dalam (Sari, 2021) terdapat delapan dimensi kualitas yaitu:

1. Kinerja (*performance*) merupakan faktor utama yang diperhitungkan saat memilih produk.

2. Gambaran (*features*) merupakan bagian kedua dari kinerja yang membantu strategi dan tujuan yang berhubungan dengan pilihan dan pengembangan
3. Keandalan (*reliability*) merupakan potensi peningkatan kesuksesan suatu produk.
4. Kesesuaian (*conformance*) merupakan tahap untuk melihat sejauh mana kualitas produk dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.
5. Daya tahan (*durability*) yaitu jumlah waktu suatu barang dan produk dapat bertahan sebelum menjadi rusak.
6. Kemampuan pelayanan (*service ability*) ialah keterkaitan kualitas dengan keramahan, ketepatan waktu, keadilan, dan persaingan dalam penyediaan layanan.
7. Keindahan (*aesthetic*) mengacu pada keindahan individu dan sangat subjektif tentang bagaimana sesuatu dapat dilihat, dirasakan, dan dibaui.
8. Pengamatan secara kualitas (*perceived quality*) merupakan pengamatan konsumen yang bersifat subjektif dalam mengkonsumsi produk dan juga berupa karakteristik reputasi (*brand name-image*) yang tidak memiliki informasi lengkap terkait produk dan jasa yang ingin digunakan.

2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Keterampilan untuk memberikan layanan unggul sangat penting untuk mendapatkan kualitas layanan sesuai dengan harapan, karena kualitas pelayanan mempengaruhi usaha yang dilakukan untuk mencapai keunggulan bersaing dalam memberikan tingkat kepuasan kepada tamu. Demi memperoleh kualitas yang baik, perusahaan melakukan berbagai cara agar

dapat memenuhi apa yang diinginkan tamu serta kepuasan yang diharapkan. (Wibowo & Silitonga, 2020) Jika tamu menerima pelayanan sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka tidak diragukan lagi mereka akan senang. Dalam meningkatkan kualitas banyak hal yang harus pertimbangkan secara hati-hati untuk memperoleh hasil yang perusahaan harapkan (Wasiman et al., 2020) . Menurut Kotler dalam (Engkus, 2019) kualitas pelayanan adalah hasil dari keseluruhan jenis produk dan jasa yang mempengaruhi kepuasan baik yang terlihat secara langsung maupun tidak.

Menurut Tjiptono dalam (Sebayang, 2019) kualitas layanan merupakan salah tujuan yang harus diperoleh perusahaan karena dapat mempengaruhi kemampuan perusahaan untuk memikat konsumen baru serta menurunkan resiko konsumen beralih ke bisnis pesaing. Menurut Wyock dalam (Supriadi & Putri, 2020) kualitas pelayanan adalah tingkat keistimewaan yang diinginkan karena pengaruh pelayanan yang diberikan untuk memenuhi keinginan konsumen. Penulis membuat kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu sikap yang diberikan oleh penyedia layanan prima kepada konsumen supaya yang mendapatkan layanan merasa puas dengan apa yang mereka peroleh.

Menurut Lupiyoadi dalam (Rahmadi, 2021) ada berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

1. Karyawan, setiap karyawan yang bekerja sama-sama berkontribusi pada tim untuk mencapai tujuan bersama.

2. Kesesuaian karyawan dengan pekerjaan, masalah yang sering muncul karena kurangnya pengalaman serta pemahaman karyawan dalam pekerjaannya.
3. Kesesuaian karyawan kepada teknologi, kualitas layanan yang baik berdasarkan kepada karyawan yang memiliki pengetahuan tentang teknologi yang digunakan.
4. Kendali yang diterima, tugas bagi karyawan untuk menciptakan suasana yang menyenangkan bagi pelanggan dan menunjukkan tingkat layanan yang diberikan.
5. Sistem kontrol pengawasan, kinerja diukur dengan kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan, tetapi karena layanan produk tidak dapat dievaluasi, maka sistem pengawasan lebih fokus dengan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.
6. Konflik peran, jika perusahaan menempatkan karyawan pada tugas yang tidak mereka kuasai, konflik peran akan muncul karena ketidaksesuaian karyawan berdasarkan keahliannya.
7. Ambiguitas peran, terjadi ambiguitas peran karena mereka tidak menerima informasi yang memadai tentang maksud dan tujuan dari pekerjaan yang dilakukan.

Menurut Lupiyoadi dalam (Sari, 2021)¹ terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), kesanggupan perusahaan untuk memberi informasi tentang keberadaan perusahaan kepada pihak eksternal termasuk

karyawan yang dimiliki serta fasilitas fisik seperti (gedung dan lain sebagainya).

2. Keandalan (*reliability*), yaitu upaya untuk memberi layanan berdasarkan standar yang diterima untuk menyenangkan tamu.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), adalah tindakan yang dilakukan agar dapat memberikan pelayanan secara andal dan sigap terhadap tamu.
4. Jaminan (*assurance*), berisi tentang keterampilan dan kemampuan serta karakter yang bisa dipercaya dan karyawan memiliki sifat tersebut untuk membangun kepercayaan tamu yang lebih besar terhadap perusahaan.
5. Kepedulian (*empathy*), yaitu kecakapan karyawan dalam mengetahui hal yang dibutuhkan tamu dan dapat membangun komunikasi yang baik kepada mereka adalah contoh empati.

Selain memiliki dimensi pelayanan, menurut Kasmir dalam (Nurhadi, 2020)¹⁵¹ pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Tersedia fasilitas baik

Konsumen ingin diberikan layanan dengan baik, maka hal yang harus dicermati dalam memberikan pelayanan yaitu fasilitas yang baik untuk menunjang kinerja.

2. Tersedia karyawan yang baik.

Kesejahteraan pelanggan berdasarkan kepada karyawan, dalam memberi pelayanan pekerja harus ramah dan menarik tutur katanya, selain itu karyawan sanggup memposisikan diri serta mudah bergaul dengan konsumen supaya tidak membosankan.

3. Bertanggung jawab.

Dalam melaksanakan tugasnya tanggung jawab sebagai pekerja harus dipenuhi yaitu membantu konsumen selama berada ditempat.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Pada saat memberikan layanan karyawan diharapkan melakukannya sesuai dengan standar, hindari melakukan kesalahan untuk mendapat *feedback* yang baik dari pelanggan.

5. Mampu berkomunikasi.

Mampu berkomunikasi dan memahami konsumen dengan bahasa yang baik dan mudah dipahami.

6. Berusaha memenuhi kebutuhan konsumen.

Karyawan harus memahami kebutuhan pelanggan mereka.

Berdasarkan ciri-ciri pelayanan tersebut disimpulkan bahwa pelayanan yang baik dapat memenuhi segala kebutuhan pelanggan.

2.2 Pengertian Kepuasan Tamu

Kepuasan merupakan kewajiban yang harus diciptakan, komponen yang paling penting dalam bisnis adalah kepuasan karena pada intinya sebuah perusahaan ada untuk memuaskan pelanggannya. Semakin tinggi tingkat kebahagiaan pelanggan maka semakin besar keuntungan bagi bisnis tetapi jika sebaliknya maka perusahaan akan mengalami kerugian, pelanggan akan menggunakan layanan kembali jika mereka menerima apa yang diharapkan. Menurut Kotler dalam (Astrini, 2014) kepuasan merupakan perasaan yang menunjukkan emosi berdasarkan bagaimana ekspektasi dan pandangan mereka terhadap kinerja atau hasil produk setelah membandingkannya. Menurut Lucia dan Maroco dalam (Susepti et al., 2017) kepuasan merupakan rasa senang yang diperoleh karena mendapatkan kewajibannya dengan baik dan dalam bentuk

kenyamanan. Karena kepuasan adalah konsep yang luas dan mendalam, umumnya sangat sulit untuk diukur karena tingkat kesenangan setiap orang bervariasi.

Menurut Mowen dan Minor dalam (Sari, 2021) menjelaskan kepuasan pelanggan adalah sikap atau perilaku yang diberikan konsumen setelah menggunakan barang atau jasa yang kita tawarkan. Dari beberapa teori kepuasan diatas maka penulis membuat kesimpulan bahwa kepuasan konsumen merupakan hal penting yang hendaknya kita penuhi. Sebab pelanggan telah membayar sebuah jasa yang akan diterima dengan harapan yang besar bahwa pelanggan tersebut akan dilayani sesuai dengan yang diharapkan. Oleh sebab itu sebagai pemberi layanan kita harus memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan tulus dan sepuh hati untuk mendapat feedback yang baik dari konsumen. Setiap perusahaan memiliki tanggung jawab yang besar untuk menumbuhkan kepuasan konsumen, dalam membangun sebuah kepuasan pelanggan kita harus mempertahankan segala cara yang mendukung kualitas pelayanan usaha itu sendiri.

Lupiyoadi dalam (Ritonga & Pane, 2020) terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Produk (*Product*)

Dalam hal ini kualitas produk yang akan diberikan adalah hal terpenting, konsumen tidak hanya membeli produk dalam bentuk fisik namun mereka juga membelinya karena manfaat dan kualitasnya.

2. Harga (*Price*)

Pelanggan akan lebih senang jika produk dipasok dengan harga yang lebih rendah dengan mempertahankan tingkat kualitas yang sama.

3. Lokasi (*Place*)

Ini adalah kombinasi dari lokasi dan sistem pengantaran (bagaimana cara memberikan kepada konsumen dan lokasi yang strategis) dan bagaimana cara efisien yang digunakan.

4. Promosi (*Promotion*)

Bagaimana sistem promosi akan diterapkan (cara memilih jenis promosi yang akan digunakan)

5. Orang (*People*)

Kualitas sumber daya manusia (SDM) yang digunakan dalam penyediaan layanan, untuk memberikan kualitas terbaik dan tingkat kepuasan terbaik yang diperoleh konsumen

6. Proses (*Process*)

Proses yang dimaksud yaitu bagaimana mekanisme kerja para karyawan dalam memberikan pelayanan apakah sudah sesuai dengan SOP. Jika konsumen menerima layanan yang memenuhi harapan mereka, mereka akan puas dan senang.

Menurut Kotler dalam (Susepti et al., 2017) kepuasan dapat diukur dengan cara sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan yang mengutamakan pelanggannya harus memberi mereka sarana untuk menyuarakan masalah atau kritik, ide, dan pendapat mereka mengenai kualitas layanan yang diterima.

2. *Ghost Shopping*

Cara yang digunakan untuk mengukur tingkat puas atau tidaknya pelanggan dengan cara memasukkan "pembeli bayangan" agar tampak seperti konsumen dari produk pesaingnya.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan berhubungan langsung dan meminta keterangan ⁸⁵ konsumen yang tidak lagi menggunakan barang dan jasa mereka dan berpindah pihak lawan, supaya perusahaan tahu alasan pelanggan tersebut tidak memakai produk mereka lagi sehingga dapat segera memperbaikinya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan,

Perihal mengevaluasi kepuasan pelanggan, perusahaan dapat membuat wawancara, menawarkan kotak saran, menghubungi pelanggan melalui telepon, atau mengirim survei melalui surat atau email.

⁹⁴ Menurut Hawkins dan Lonney dalam (Suwito, 2018) ada beberapa indikator pembentuk kepuasan konsumen antara lain:

1. Kesesuaian harapan, tingkat di mana jenis produk memenuhi harapan

pelanggan dan bagaimana pelanggan benar-benar menikmati layanan yang diberikan meliputi:

- a. Hasil akhir dan produk yang digunakan sesuai dengan harapan atau melampaui ekspektasi.
- b. Fasilitas pendukung yang ditawarkan memenuhi atau melampaui harapan.

2. Minat berkunjung kembali, kemungkinan pelanggan akan datang ke toko atau membeli barang serupa meliputi:

- a. Karena layanan yang diberikan oleh karyawan, para konsumen tertarik ingin kembali.
 - b. Karena nilai, keunggulan dan fasilitas pendukung yang ditawarkan, konsumen tertarik untuk kembali.
3. Kesiediaan merekomendasikan keinginan konsumen untuk menginformasikan kepada kerabat atau keluarganya tentang produk yang disukainya meliputi:
- a. Memberi rekomendasi kepada orang-orang agar dapat membeli produk yang disediakan karena layanan yang memuaskan.
 - b. Menginformasikan kepada orang-orang agar dapat membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas yang ditawarkan sudah memadai.

2.3 Pengertian *Housekeeping*

Housekeeping berasal dari kata “house” yang memiliki arti rumah dan “keeping” yaitu menjaga serta mengelola. Jadi bagian yang bertanggung jawab untuk menata dan mengelola kebersihan ruangan hotel serta memberikan dekorasi untuk menambah keestetikan area hotel maupun kamar hotel disebut *housekeeping*. Menurut Dimiyati dalam (Manurung, 2020) *housekeeping* merupakan departemen yang bertugas menjaga kerapian serta kebersihan kamar tamu, *lounge bar*, restoran, dan area umum lainnya di sebuah hotel dengan pengecualian area yang menjadi tanggung jawab standar seperti area dapur. Menurut Sulistiyono dalam (Sebayang, 2019) *housekeeping* atau pramukamar merupakan seorang pegawai hotel yang dikenal dengan *room attendant* yang bertugas menjaga kamar tamu agar tetap rapi, dan lengkap. Menurut Rumesko dalam (Pereira, 2015) mengungkapkan bahwa *housekeeping department* merupakan petugas yang menjaga ruang publik

hotel, termasuk *back office*, toilet dan kamar tamu serta restoran dan tempat lainnya sehingga terjaga kebersihannya.

Departemen *housekeeping* mempunyai beberapa bagian didalamnya yaitu, area umum (*public area*), *room section* serta layanan binatu (*laundry*). *Room section* merupakan bagian yang sangat penting dari *housekeeping department* karena memiliki tugas menjaga, memelihara serta membersihkan kamar selama tamu menginap hingga tamu tersebut meninggalkan hotel. Di dalam penelitian ini penulis memfokuskan kepada kualitas pelayanan *room attendant* yang bertugas menjaga serta memelihara kebersihan kamar tamu selama tamu menginap. *Room attendant* terbagi menjadi 2¹⁷³ yaitu *room boy* (petugas pria) dan *room maid* (petugas wanita). Menurut Rumecko dalam (Nugraha & Setiyariski, 2019) *room attendant* merupakan petugas yang mempersiapkan kamar pada saat melakukan proses pembersihan kamar. Ingatlah bahwa kebersihan tempat tidur akan menjadi hal pertama yang diperhatikan tamu saat memasuki kamar.

Menurut Dewinur dalam (Linda, 2018) *room attendant* ialah karyawan yang mengurus kebersihan kamar dan berinteraksi langsung dengan tamu. Kewajiban *room attendant* sangat sulit dan rumit, karena keluhan tamu terkait dengan kebersihan kamar hotel bergantung pada layanan yang disediakan. Sebagai seseorang yang bekerja di bidang *hospitality industry*, *room attendant* harus mampu menciptakan kesan yang positif kepada tamu karena bertemu langsung kepada tamu yang akan diberi layanan oleh karena itu *room attendant* yang baik adalah yang³⁵ dapat memberikan kesan pertama yang baik kepada tamu. Karena pada saat melakukan tugas *room attendant* sebagai wakil dari

hotel untuk mendapatkan nilai yang baik dimata tamu. Kesan pertama yang buruk dapat membuat tamu tidak nyaman dan tidak akan berkunjung lagi dikemudian hari. Dalam melakukan tugasnya *room attendant* juga harus mengetahui cara untuk mempertahankan tamu oleh karena itu sikap dan perilaku selama bekerja harus diperhatikan. (Artina Sembiring & Tarigan, 2019)

³¹ Menurut Nawar dalam (Prana, 2016) *room attendant* memiliki tugas antara lain:

1. Mendapatkan tugas dan menerima perintah dari *supervisor*.
2. Melaksanakan ³¹ *handling over dari room attendant night shift morning shift dan evening shift*.
3. Siapkan *trolley* untuk persediaan untuk setiap lantai, termasuk linen, perlengkapan kebersihan, dan perlengkapan untuk tamu (dilakukan dengan *shift* malam)
4. Periksa kondisi ruangan dan laporkan statusnya berdasarkan hasil pemeriksaan.
5. Jika terdapat status kamar yang berbeda segera lapor kepada *supervisor*.
Membersihkan kamar berdasarkan dengan SOP.
 - 1) Dorong *trolley* hingga di depan kamar ketuk, pintu dan ucapkan permisi *housekeeping* 3 kali, jika tidak ada yang menjawab buka pintu dengan hati-hati lalu masuk.
 - 2) Periksa seluruh ruangan apakah ada barang yang terlupakan dari tamu sebelumnya dan jika ada, beri tahu *supervisor*.

- 3) Periksa TV, mini bar, AC, dan lampu. Jika terjadi kerusakan, hubungi teknisi.
- 4) Buka *night curtain* dan jendela.
- 5) Ambil semua sampah dari ruangan taruh di tempat sampah, lalu cuci gelas, piring, dan sendok teh di wastafel menggunakan air panas.
- 6) Kumpulkan semua linen kotor.
- 7) *Making bed*.
- 8) Membersihkan kamar kecil.
- 9) Melengkapi perlengkapan tamu.
- 10) Dengan menggunakan *dust cloth* dan bahan pembersih, bersihkan perabotan dan permukaan ruangan secara menyeluruh.
- 11) Sebelum meninggalkan ruangan, bersihkan setiap sudut yang terjauh dari pintu menggunakan *vacuum*.
- 12) Periksa semua fasilitas tamu di kamar dan kamar mandi.
- 13) Tutup jendela, tarik *night curtain*, nyalakan TV dan AC, lalu semprotkan pengharum ruangan
- 14) Setelah selesai, pastikan sudah bersih dan tidak ada sampah lagi.
- 15) Tutup pintu
- 16) Isi *room control sheet*.
6. Melaksanakan *turndown service* membersihkan kamar *late check-out*, dan membantu pengiriman binatu.
7. Mengisi *room attendant report* dan mengembalikan kunci

2.4 Kajian Empiris

Tabel 2. 1 Tabel penelitian terdahulu yang relevan

Nama dan tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Fokus Penelitian
5 Dicky Rahmadi (2021)	Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu menginap di Sahid Hotel Batam Center.	Menurut temuan penelitian, memberikan layanan berkualitas tinggi membantu konsumen merasa puas dan merupakan faktor kunci dalam membuat mereka ingin menginap di hotel lagi. Dan fasilitas unggulan sangat penting untuk memberikan kesenangan dan kebahagiaan bagi para tamu yang menggunakan fasilitas saat menginap.	Penelitian ini berfokus kepada variabel yang membahas tentang kualitas pelayanan dan fasilitas yang memiliki pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan yang diperoleh.
52 Samsidar (2017)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan jasa hotel Denpasar Makassar.	181 Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel X memberikan pengaruh yang baik dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.	35 Penelitian ini berfokus kepada indikator kualitas pelayanan (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) yang berpengaruh secara spesifik dan positif.
Putu Indra Dika Cahyadi (2022)	5 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu The Heaven Bali Seminyak	Hasil yang diteliti menunjukkan dari kelima indikator kualitas pelayanan empati dan jaminan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan secara signifikan.	Penelitian ini berfokus kepada indikator kualitas empati dan jaminan yang berpengaruh secara spesifik dan positif.

Dhia Nadhifa (2020)	56 Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Syariah di Yogyakarta.	Berdasarkan hasil penelitian, di antara lima dimensi layanan yang diperiksa, 192 kepuasan pelanggan variabel empati merupakan yang paling berpengaruh besar	Penelitian ini meletakkan fokus terhadap 8 kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu.
Clara Kerdeana dan Ira Meirina Chair (2022)	91 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu menginap di UNP hotel convention Padang	Berdasarkan hasil penelitian, 200 terhadap kualitas pelayanan hotel convention UNP merupakan kategori yang baik dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung dan disarankan untuk fokus pada penampilan karyawan, kebersihan pada saat menangani tamu.	Penelitian ini meletakkan fokus terhadap 200 kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu.
67 Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati dan Ni Putu Indah Sukmayani (2019)	67 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Sheraton Bali Kuta Resort	Berdasarkan hasil penelitian, dilakukan analisis terhadap 189 kualitas pelayanan yang diberikan dan kualitas pelayanan termasuk kategori pelayanan yang baik 5 dan signifikan terhadap kepuasan tamu dan menimbulkan <i>repeater guest</i> .	Penelitian ini meletakkan fokus terhadap 205 kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu.

74 Asep Dedy dan Yogi Alfandi (2022)	Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater	33 Berdasarkan hasil penelitian, secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap fasilitas dan kepuasan yang didapat oleh tamu.	107 Penelitian ini berfokus kepada indikator kualitas pelayanan (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) dan fasilitas yang berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan.
52 Muhamad Renaldi dan Edvin Fairliantina (2022)	Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan tamu sebagai variabel intervening keputusan menginap di Hotel Prasada Mansion.	52 Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap sedangkan kualitas produk tidak.	4 Penelitian ini berfokus kepada kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh positif terhadap keputusan menginap dan kualitas produk tidak berpengaruh secara spesifik. Dan didalam penelitian ini, variabel interving yaitu kepuasan pelanggan memiliki peran penting dalam keputusan menginap.
45 Edvin Fairliantina dan M. Fachrurrozi N A (2022)	Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Di Hotel Indonesia Kempinski Jakarta.	134 Berdasarkan hasil penelitian Variabel X1, X2 dan X3 berpengaruh positif dan secara simultan terhadap variabel Y.	45 Penelitian ini berfokus kepada kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi hotel terhadap kepuasan yang diperoleh tamu.

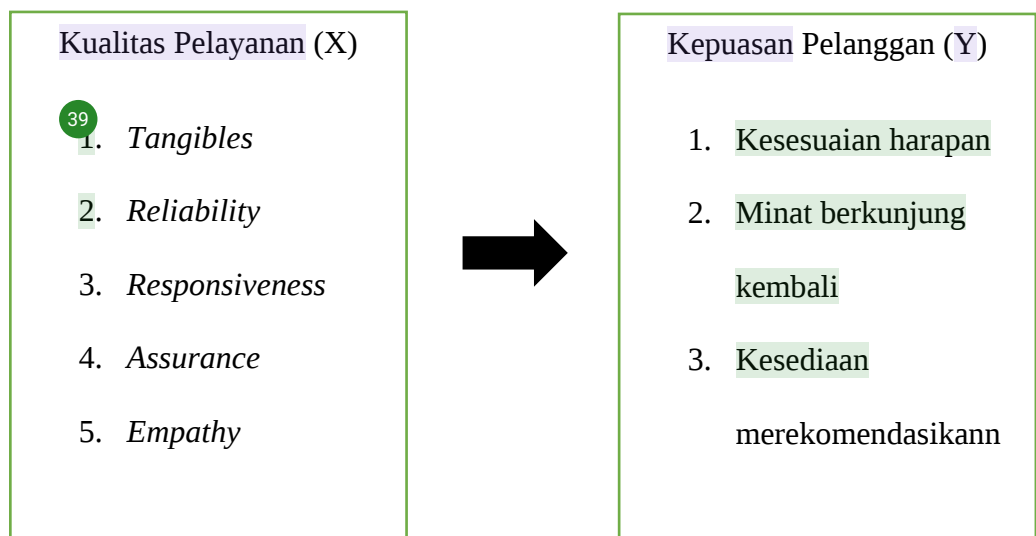
Rianto	Pengaruh kualitas	Berdasarkan hasil penelitian	Penelitian ini berfokus kepada
Manurung	pelayanan dan beban	kualitas pelayanan	kualitas pelayanan dan beban kerja
(2020)	kerja pramukamar	berpengaruh secara individual	kerja room attendant di Hotel Inna
	terhadap kepuasan	dan beban kerja berpengaruh	Parapat.
	tamu yang menginap	secara signifikan terhadap	
	di Hotel Inna Parapat	kepuasan tamu hotel Inna	
		Parapat.	

Sumber: Penulis,2022

2.5 Kerangka Berpikir

Menurut (Sugiyono, 2019) kerangka berpikir adalah model konseptual yang berisi mengenai teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah dirumuskan sebagai masalah penting. Penjelasan tentang hubungan antara kedua variabel secara teoritis diperlukan untuk untuk mengetahui keterkaitan masing-masing variabel. Kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut:

Bagan 2 1 Kerangka Berpikir Penelitian



Sumber: Penulis,2022

2.6 ¹Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2019) hipotesis merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah yang diajukan, oleh sebab itu rumusan masalah penelitian biasanya berbentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang didapatkan baru berdasarkan oleh teori pendukung yang relevan belum berdasarkan fakta yang diperoleh melalui pengumpulan data.

⁴⁰Hipotesis yang penulis ajukan adalah sebagai berikut:

H0: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu di ⁷⁶Hotel Best Western Premier Panbil Batam.

⁵H1: Ada pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu di Hotel Best Western Premier Panbil Batam.

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif pendekatan deskriptif untuk menjelaskan pokok bahasan atau temuan penelitian. Pendekatan deskriptif merupakan data yang diperoleh untuk membentuk hipotesis, lalu dibuat suatu kesimpulan dan saran berdasarkan dengan penelitian yang akan dikembangkan. Menurut sugiyono dalam (Iqbal, 2022) metode penelitian kuantitatif adalah suatu metode yang biasanya digunakan untuk mencari sampel dan populasi dalam sebuah penelitian dengan dipilih secara acak dan dikumpulkan dengan menggunakan alat ukur penelitian. Hasil dari penelitian ini disajikan secara deskriptif memanfaatkan metode kuantitatif serta skala likert sebagai skala pengukuran yang dipergunakan, informasi data diterima dengan menggunakan alat pengumpul data yang tanggapannya berupa rentang skor atau pertanyaan berbobot berupa angka, skor atau keduanya.

3.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2019) populasi adalah mengacu pada karakteristik yang terdiri dari beberapa kategori maupun subjek dengan berbagai macam ciri-ciri tertentu yang telah dipilih kemudian disimpulkan. Oleh karena itu orang maupun benda alam lainnya merupakan golongan dari populasi, selain itu populasi tidak hanya mengacu pada jumlah subjek atau objek yang diteliti, tetapi semua kategori dan lainnya. Populasi dalam penelitian ini diambil menurut data yang diperoleh dari *supervisor* Best Western Premier Panbil

Batam diperkirakan berjumlah 10.933 tamu hotel yang menginap di Best Western Premier Panbil Batam antara Januari sampai dengan Juni 2022.

2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2019) sampel merupakan representasi ukuran dan total populasi yang dimiliki. Jika populasinya cukup besar dan penulis kekurangan sumber dana, waktu atau energi untuk mempelajari semua populasi, maka penulis dapat menetapkan ukuran sampel yang digunakan dari total populasi. Sampel yang dipakai menggunakan teknik *probability sampling* yakni *random sampling*, yang memberikan anggota populasi (tamu) kesempatan dipilih secara acak untuk sampel penelitian terlepas dari posisi mereka dalam populasi tersebut, Penulis mengambil sampel untuk diteliti dari tamu yang pernah menginap sejak Juni s/d Des 2021 di Hotel Best Western Premier Panbil Batam sebanyak rata-rata 10.933 dari populasi yang ada.

Rumus Slovin memiliki ketentuan sebagai berikut:

Nilai $e = (10\%)$ untuk populasi jumlah besar. (Saputra & Yulistianis, 2019)

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

$$n = \frac{10.933}{1 + 10.933 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{10.933}{110,33}$$

$$n = 99,09362820629022 \text{ Dibulatkan menjadi } 100$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir;

3.3 Operasional Variabel

Operasional variabel didefinisikan sebagai ide-ide¹ yang menggambarkan berbagai perilaku atau gejala yang dapat diuji dan diamati keakuratannya, dalam operasional variabel terdapat⁸² variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*). Dalam penelitian ini kualitas pelayanan merupakan variabel bebas dan kepuasan pelanggan variabel terikat.

1.3.1 Operasional Variabel Penelitian⁸⁶

1. *Dependent Variable* (Variabel Terikat)

Menurut (Sugiyono, 2019) variabel terikat adalah variabel yang menjadi akibat adanya variabel lain. Dalam penelitian ini kepuasan tamu (Y) merupakan¹⁷⁸ variabel terikat (*Dependent Variable*).

2. *Independent Variable* (Variabel bebas)

Menurut (Sugiyono, 2019)¹³¹ variabel bebas merupakan variabel yang menyebabkan terjadinya variabel lain. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan (X) merupakan variabel bebas (*Independent Variable*).

²⁰⁴ Tabel 3. 1 Tabel Operasional Variabel

Varibel	Indikator	Skala
1 Variabel Terikat Menurut Mowen dan Minor (Suwito, 2018) indikator kepuasan dalam (Sari, 2021) kepuasan adalah sebagai berikut: pelanggan adalah sikap atau perilaku yang diberikan konsumen setelah menggunakan barang atau jasa yang kita tawarkan.	6 Menurut Hawkins dan Lonney dalam (Suwito, 2018) indikator kepuasan adalah sebagai berikut: 1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Ketersediaan Merekomendasikan	Likert
Variabel Bebas Menurut Kotler dalam (Engkus, 2019) kualitas pelayanan adalah hasil dari keseluruhan jenis produk dan jasa yang mempengaruhi kepuasan baik yang terlihat secara langsung maupun tidak.	Menurut Lupiyoadi dalam (Sari, 2021) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: 1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i>	Likert

194 Sumber: Data diolah sendiri, 2022

3.3.2 Skala Pengukuran Variabel

123 Skala likert digunakan sebagai pendekatan pengukuran data. Menurut (Sugiyono, 2019) skala likert sering digunakan untuk mengevaluasi pendapat, perilaku serta isu-isu yang terkait dengan konteks kehidupan. Informasi data 182 yang dikumpulkan melalui kuesioner diolah ke dalam bentuk kuantitatif dengan memberikan nilai berdasarkan dengan tanggapan responden. Variabel-variabel yang akan dijadikan indikator dinyatakan dalam skala likert sebagai pernyataan atau jawaban atas setiap pertanyaan, dari sangat positif 149 hingga negatif.

Tabel 3. 2 Kategori Pemberian Skor Pada Tiap Item

Pernyataan	Penilaian
Sangat setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono (2019)

Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

VARIABEL	DESKRIPTOR	Butir
KUALITAS PELAYANAN	fasilitas dan pelayanan yang diberikan Best Western Premier Panbil Batam sudah sesuai dengan yang diharapkan?	No 1-10
<i>Tangibles</i>	Karyawan Best Western Premier Panbil Batam ramah dan <i>professional</i> dalam melayani pelanggan	
<i>Reliability</i>	Karyawan Best western premier panbil batam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan tamu?	
	Karyawan Best western premier panbil batam memberikan pelayanan yang kredibel atau dapat dipercaya?	
<i>Responsiveness</i>	Karyawan Best Western Premier Panbil Batam selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat?	
	karyawan Best Western Premier Panbil Batam bersedia membantu keluhan dan menyelesaikan masalah dengan cepat dan memberikan solusi untuk masalah yang terjadi.	
<i>Assurance</i>	Tamu yang berkunjung merasa aman dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Best Western Premier Panbil Batam.	

	Apakah karyawan Best Western Premier Panbil Batam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.	
Empathy	Apakah karyawan Best Western Premier Panbil Batam memberikan perhatian yang baik kepada para tamu.	
	Karyawan Best Western Premier Panbil Batam selalu ramah, tersenyum dan selalu menyapa tamu pada saat memberikan pelayanan atau pada saat berpapasan dengan tamu.	
KEPUASAN TAMU	Saya merasa puas menginap serta menghabiskan waktu di Best Western Premier Panbil Batam.	No 11-15
	Fasilitas yang ditawarkan Best Western Premier Panbil Batam sangat memuaskan dan memenuhi harapan tamu.	
	bersedia menginap kembali di Best Western Premier Panbil Batam karena pelayanan yang didapatkan sangat berkesan dan melebihi harapan.	
	Saya tidak berminat menginap di hotel lain karena pelayanan yang diberikan karyawan Best Western Premier Panbil sangat memuaskan dan berkesan.	
	Saya bersedia merekomendasikan kepada teman maupun keluarga karena fasilitas, pelayanan serta keramah tamahan karyawan Best Western Premier Panbil Batam dalam memberikan layanan sangat memuaskan.	

Sumber: Penulis 2022

3.3.3 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang didapat langsung dari subjek penyelidikan. Menurut (Sugiyono, 2019) mendefinisikan data primer yaitu jenis data yang diberikan kepada pengumpul data secara langsung. Responden dalam penelitian ini adalah wisatawan yang pernah menginap di hotel Best Western Premier Panbil dan informasi dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner secara acak kepada responden.

2. Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2019) data sekunder adalah data yang diperoleh langsung dari sumber resmi yang tersedia. Data sekunder diperoleh dari halaman web atau narasumber yang berhubungan dengan pembahasan yang sedang diteliti.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Menurut arikunto dalam (Nurjanah, 2021) metode pengumpulan data yaitu teknik yang dilakukan untuk memperoleh suatu data yang akan diteliti dan diolah oleh peneliti.

3.4.1 Kuesioner (Daftar pertanyaan)

Menurut (Sugiyono, 2019) kuesioner merupakan kumpulan pertanyaan yang sudah terstruktur yang menawarkan responden untuk memberikan jawaban secara tertutup. Banyak cara untuk menyebarkan kuesioner, salah satunya adalah dengan mengirimkannya secara pribadi, upaya ini menawarkan manfaat antara lain membina hubungan yang baik kepada responden.

3.4.2 Wawancara

Menurut Basrowi & Suwandi dalam (Nurdiansyah & Henhen, 2021) wawancara adalah dialog dua orang antara pewawancara (*interviewer*) yang

mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai (*interviewee*) yang menjawab pertanyaan tersebut.

36 3.4.3 Observasi

Menurut (Sugiyono, 2019) observasi merupakan penelitian data yang sangat akurat, karena berfokus langsung pada objek penelitian dan kita dapat melihat secara langsung dan dapat mengamati objek yang ada disekitar kita.

3.4.4 Dokumen

Studi dokumen adalah pengumpulan informasi tercetak untuk mengumpulkan bukti-bukti yang didapat dari observasi seperti foto yang diambil selama wawancara dan berbagai literatur yang digunakan dalam penelitian ini. (Wibowo, 2021)

190 3.5 Teknik Analisis data

Menurut Sugiyono (Oscar & Sumirah, 2019) analisis data merupakan suatu proses pengumpulan data berdasarkan variabel, hasil penelitian serta seluruh rangkuman data yang telah diperoleh serta membuat kesimpulan yang mudah dipahami.

5 3.5.1 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono dalam (Talakua et al., 2020) analisis deskriptif adalah statistik untuk mengevaluasi data dengan membuat ringkasan atau menjelaskan data yang diperoleh tanpa bermaksud membuat kesimpulan untuk populasi yang lebih luas.

5 3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.5.2.1. Uji Validitas

Sugiyono dalam (Oscar & Sumirah, 2019) uji validitas yaitu alat yang mengukur seberapa sesuai objek yang diukur dengan objek yang

diteliti apakah valid atau tidak. Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan nilai uji pada taraf signifikansi 0.05. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak valid.

Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Untuk Variabel (X) dan (Y)

variabel	No Item	Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel}	Valid/Tidak
Kualitas Pelayanan (X)	X1.1	X1.1	0,694	0,361	Valid
	X1.2	X1.2	0,662	0,361	Valid
	X1.3	X1.3	0,631	0,361	Valid
	X1.4	X1.4	0,659	0,361	Valid
	X1.5	X1.5	0,587	0,361	Valid
	X1.6	X1.6	0,653	0,361	Valid
	X1.7	X1.7	0,390	0,361	Valid
	X1.8	X1.8	0,680	0,361	Valid
	X1.9	X1.9	0,530	0,361	Valid
	X1.10	X1.10	0,687	0,361	Valid
Kepuasan Tamu (Y)	Y1.1	Y1	0,681	0,361	Valid
	Y1.2	Y2	0,605	0,361	Valid
	Y1.3	Y3	0,786	0,361	Valid
	Y1.4	Y4	0,589	0,361	Valid
	Y1.5	Y5	0,709	0,361	Valid

Sumber: Penulis 2022 melalui SPSS 26

Dari hasil pengujian dua variabel diatas menggunakan program SPSS versi 26 yang terdiri dari 15 pernyataan dan telah diisi oleh 30 orang sampel dapat dilihat bahwa hasil pengujian validitas pada tabel yaitu semua indikator valid karena R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} yang mana $R_{tabel} = 0,316$ maka pernyataan tersebut dikatakan valid.

3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Menurut Siregar dalam (Saputra & Yulistianis, 2019) uji reliabilitas ialah pengukuran memakai alat ukur yang sama lebih dari satu kali dan mempunyai hasil akhir yang sama, reliabilitas berfokus pada hasil pengukuran yang tetap konsisten. Dikatakan reliabel dapat dilihat dari nilai

koefisien tersebut dari 0 hingga 1 apabila semakin mendekati angka 1 maka dinyatakan reliabel. Menurut Arikunto dalam (Wibowo, 2020) ada beberapa kriteria yang data dianggap reliabel dan disajikan data tabel sebagai berikut:

Tabel 3. 5 Tabel Indeks Koefisien Reliabilitas

No	Nilai Interval	Kriteria
1	<0,20	Sangat Rendah
2	0,20 - 0,0399	Rendah
3	0,40 - 0,599	Cukup
4	0,60 - 0,799	Tinggi
5	0,80 - 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: (Wibowo, 2020)

Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X) dan (Y)

Variabel	Cronbach Alpha	Hasil
X	0,819	Reliabel
Y	0,702	Reliabel

Sumber: Penulis 2022 melalui SPSS 26

Dari hasil pengujian diatas, diketahui bahwa variabel X dan Y adalah sebesar 0,819 dan 0,702. Dan kedua variabel dinyatakan reliabel karena keduanya memiliki kategori reliabel yang tinggi dan sangat tinggi maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam setiap variabel dapat digunakan.

3.5.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji yang digunakan ada 3 yaitu:

96 1. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah mengetahui apakah kedua variabel dalam suatu model regresi berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan¹⁶ 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. (Wibowo, 2020)

2. Uji Linearitas

Menurut Sugiyono dalam (Dewi & Nathania, 2018)¹⁷ uji linearitas dapat dipakai untuk mengetahui apakah variabel terikat dengan variabel bebas mempunyai hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas dapat dilakukan melalui test of linearity. Dasar pengambilan keputusannya yaitu apabila nilai signifikansi pada deviation from linearity $> 0,05$ (Wibowo, 2020) maka dapat diartikan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel bebas dan variabel terikat.

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali dalam (Loo & Kristina, 2022)¹¹⁵ 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 berbeda⁴⁴ maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Apabila nilai probabilitas (sig) > dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. (Wibowo, 2020)

3.5.3 Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono dalam (Indrawan & Kaniawati Dewi, 2020) analisis regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan menurunnya variabel dependent dapat dilakukan melalui peningkatan variabel independent atau tidak. Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional maupun kausal satu variabel *independent* dengan variabel *dependent*. Analisis regresi ini digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel dependent, bila variabel independent dimanipulasi atau dirubah-rubah atau dinaik-turunkan. 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. Siregar dalam (Iqbal, 2022) menjelaskan bahwa uji t adalah uji statistik yang sering dijumpai pada saat tidak diketahuinya informasi terkait ragam (varian). Menurut Sanusi dalam (Setiawati, 2021) uji t dapat

dilakukan dengan membandingkan nilai dari t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan syarat sebagai berikut:

1. Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi yaitu 5%, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel bebas X berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat Y.
2. Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5%, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa variabel bebas X tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat Y.

4 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

Best Western Premier Hotel Panbil Batam dengan alamat Jl. Ahmad Yani Muka Kuning, Kec. Sei Beduk, Kota Batam, Kepulauan Riau adalah tempat penulis melakukan penelitian. Penelitian dilakukan pada bulan Juli sampai dengan Desember 2022.

2. Waktu Penelitian

Tabel 3. 7 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Kegiatan						
		Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Jan
1	Penentuan judul							
2.	Penyusunan proposal penelitian							
3.	Seminar proposal penelitian							
4	Izin penelitian							
4.	Pengumpulan dan pengolahan data							
5.	Penulisan proyek akhir							
6.	Sidang proyek akhir							
6.	Perbaikan dan pengumpulan							

Sumber: Penulis 2022

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Hotel

4.1.1 Profil Hotel Best Western Premier Panbil Batam



Gambar 4.1 Logo Best Western Premier Panbil Batam

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

Best Western International yang merupakan operator dan jaringan Best Western Hotels dan Resort pertama kali didirikan oleh M.K Geurtin pada tahun 1946 di Phoenix Arizona Amerika. Kemudian yang menempati posisi sebagai Presiden dan CEO dari Best Western International ialah David Kong dengan mengusung slogan “*wherever life takes you, Best Western is there*”. Selanjutnya Best Western International diperluas sampai ke daerah Meksiko, Australia, serta Selandia Baru di tahun 1979. Pada tahun 2002 Best Western International meluncurkan Best Western Premier di daerah Eropa dan Asia. Kemudian pada tahun 2011 sistem pencitraan mereka secara keseluruhan berubah menjadi sistem tiga tingkat yakni Best western, Best Western Plus, dan Best Western Premier.

Best Western Premier telah beroperasi di lebih dari 100 negara dengan jumlah properti sebanyak lebih dari 4.100 *hotels and resort* serta motel di seluruh dunia, termasuk salah satunya ialah Indonesia. Pada penghujung tahun 2016 atau lebih tepatnya tanggal 28 Desember 2016 didirikanlah hotel Best

Western Premier Panbil Batam yang merupakan jaringan dari Best Western International dan merupakan hotel Best Western ke 13 yang terdapat di Indonesia. Kota Batam merupakan kota bisnis dan termasuk kota yang sangat sibuk dan terletak bersebelahan¹⁸⁷ dengan negara tetangga yakni Singapura dan Malaysia yang hanya berjarak sekitar 45 menit menggunakan transportasi kapal ferry.⁵¹ Hotel Best Western Premier Panbil Batam termasuk salah satu hotel *four star plus* yang mengusung konsep “*luxury*” terletak di kawasan industrial yang cukup terkemuka dan dikelilingi perumahan elit di daerah Muka Kuning Panbil, dibangun diatas tanah seluas 6000m2 dan dibawah naungan PT. Panbil Sejahtera. Hotel ini merupakan salah satu jawaban sebagai tempat atau lokasi liburan bagi wisatawan karena lokasinya yang strategis.

Hotel Best Western Premier Panbil Batam dikelilingi oleh danau Duriangkang yang mempesona serta hutan hijau yang sangat mempesona. Hotel ini juga terkenal dengan letaknya yang strategis yakni berjarak tempuh sekitar 15 km dari bandara udara Hang Nadim, dan berjarak 6 km dari terminal ferry Batam Center dan juga dekat dengan pusat perbelanjaan serta stadion olahraga yang cukup dikenal di Batam yaitu stadion Temenggung Abdul Jamal. Hotel¹² Best Western Premier Panbil Batam tentunya memiliki visi “*to lead the industry in superior customer service*” yakni usaha dalam memimpin industri khususnya di bidang perhotelan menjadi pelayanan unggulan, serta misi⁵⁰ “*to enhance brand equity and increase member value*” selalu melakukan pengembangan mengenai nama besar hotel dalam meningkatkan manfaat bagi para anggotanya. Dalam memberikan antusias¹⁶⁶ pelayanan yang baik kepada

tamu yang berkunjung ke hotel Best Western Premier Panbil Batam selalu menerapkan motto yang terkenal dengan “*welcome to the premier life*”.

4.1.2 Lokasi Hotel Best Western Premier Panbil Batam



Gambar 4 2 Lokasi Best Western Premier Panbil Batam

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

Best western Premier Panbil Batam terletak di Jalan Ahmad Yani, Muka Kuning, Kec. Sei Beduk, Kota Batam, Kepulauan Riau 29433. Adapun lokasi-lokasi yang dekat dengan Best western Premier Panbil Batam adalah sebagai berikut:

1. Dari arah barat Best Western Premier Panbil Batam terletak sekitar 14 kilometer ke arah barat daya dari Bandara Hang Nadim dan membutuhkan waktu 25 menit berkendara.
2. Dari arah selatan Best Western Premier Panbil Batam terletak sekitar 7 kilometer ke selatan dari Terminal Feri Internasional Pusat Batam dan membutuhkan waktu 20 menit berkendara.
3. Dari arah timur Best Western Premier Panbil Batam terletak sekitar 15 kilometer ke timur dari terminal feri internasional Harbour Bay dan membutuhkan waktu 30 menit berkendara.

4. Dari ³ Best Western Premier Panbil Batam terletak sekitar 14 kilometer menuju Jembatan Barelang dan membutuhkan waktu 20 menit berkendara.
5. Dari ³ Best Western Premier Panbil Batam terletak sekitar 3 kilometer menuju Kepri Mall.
6. Dari ³ Best Western Premier Panbil Batam terletak sekitar 6,9 kilometer menuju Mega Mall, tepat di depan terminal feri Batam dan terhubung melalui Sky Bridge.
7. Dari ³ Best Western Premier Panbil Batam terletak sekitar 1,8 kilometer menuju Panbil Mall, Panbill Mall adalah pusat perbelanjaan terdekat dari ³⁸ Best Western Premier Panbil Batam.
8. Dari Best Western Premier Panbil Batam terletak sekitar 10,5 kilometer menuju Nagoya Hill Shopping Mall.
9. Dari ³ Best Western Premier Panbil Batam terletak sekitar 8,3 kilometer menuju Batam City Square Mall.

4.1.3 Akomodasi dan Fasilitas Hotel ³⁸ Best Western Premier Panbil Batam

1. Kamar

Hotel Best Western Premier Panbil Batam memiliki 15 lantai dengan 232 jumlah kamar. Menampilkan ¹⁶⁸ kamar yang luas dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk menunjang kenyamanan tamu saat menginap. Berbagai tipe kamar yang tersedia di ³ Hotel Best Western Premier Panbil Batam, yaitu:

Tabel 4 1 Jenis Kamar

No	Tipe Kamar	Jumlah Kamar
1	<i>Superior room</i>	72
2	<i>Deluxe room</i>	127
3	<i>Executive room</i>	9
4	<i>Junior Suite</i>	9
5	<i>Executive Suite</i>	13
6	<i>Minister Suite</i>	1
7	<i>President Suite</i>	1

Sumber: Floor Supervisor ⁹ di Hotel Best Western Premier Panbil Batam

2. Food and Beverages Outlet

- 1) *La Bella Vita Rooftop Bar*
- 2) *Andaliman Restaurant and Coffee-Shop*
- 3) ³ *Kayu Manis Lobby and Lounge Bar*
- 4) *Oasis Poolside Restaurant*
- 5) *Silangit Executive Lounge*

3. Recreation Area

- 1) *Fitness Centre*
- 2) *Infinity Pool*
- 3) *ESKA Spa and Massage*
- 4) *Whirlpool*

4. Meeting Room

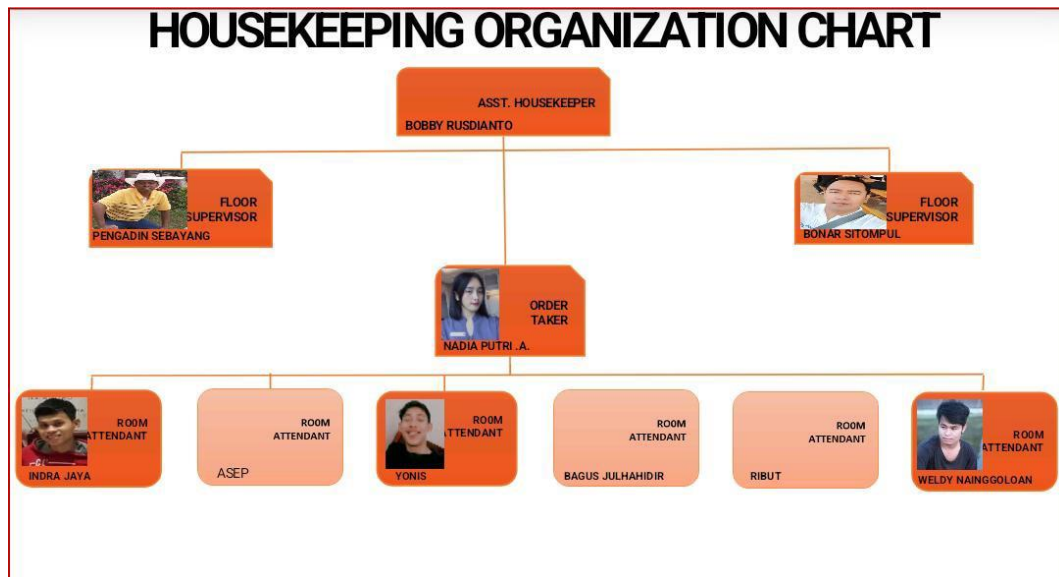
Tabel 4 2 Kapasitas Meeting Room

<i>Name of Room</i>	<i>Theater</i>	<i>Classr oom</i>	<i>U Shape</i>	<i>Round Table</i>	<i>Dimension (sqm)</i>	<i>Height (m)</i>
Sisoding	1300	600	130	750	1030	7
Hang Jebat	200	80	72	100	150	7
Hang Tuah	340	144	120	160	245	7
Hang Kasturi	210	90	72	110	165	7
Nongsa	35	20	18	24	40	4
Nipah	35	20	18	24	40	4
Natuna	70	50	35	60	100	4

Sumber: Floor Supervisor ³ di Hotel Best Western Premier Panbil Batam

4.1.4 Struktur Organisasi *Housekeeping Department*

Bagan 4 1 Struktur Organisasi *Housekeeping Department*



Sumber: *Executive Housekeeper* Best Western Premier Panbil Batam

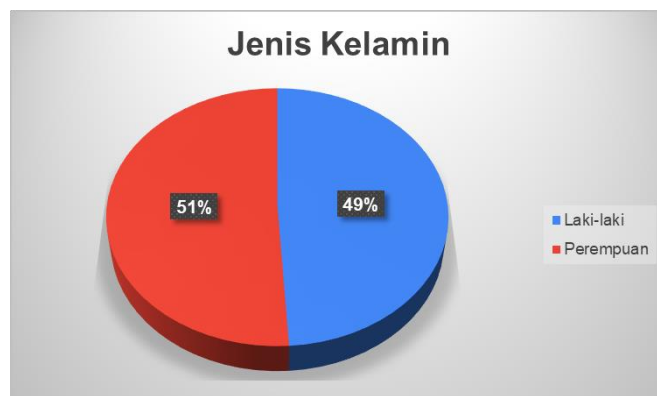
4.2 Hasil Penelitian

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

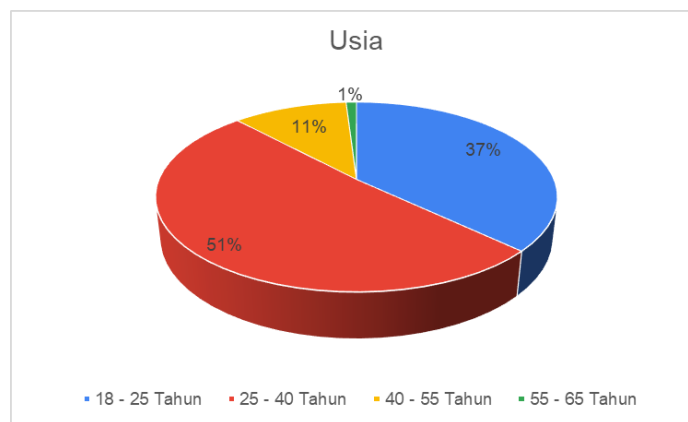


Sumber: Penulis 2022

Berdasarkan Gambar 4.3 dapat diketahui bahwa responden dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin pria sebanyak 49% sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 51%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan.

2. Usia

Gambar 4 4 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

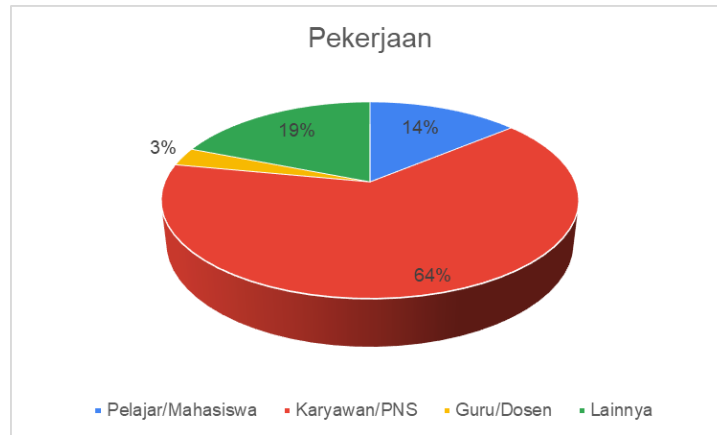


Sumber: Penulis 2022

Berdasarkan gambar 4.4 dapat diketahui bahwa responden yang berusia antara 18-25 tahun sebanyak 37%, responden yang berusia antara 25-40 tahun sebanyak 51%, responden yang berusia antara 40-55 tahun sebanyak 11% dan responden yang berusia antara 55-65 tahun sebanyak 1%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berusia antara 25-40 tahun.

3. Pekerjaan

Gambar 4 5 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan



Sumber: Penulis 2022

Berdasarkan gambar 4.5 diatas dapat diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai Karyawan/PNS sebanyak 64%, guru/dosen 3 %, lainnya 19% dan pelajar/mahasiswa sebanyak 14%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan/PNS.

4.2.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Deskripsi data dimaksudkan untuk memberikan gambaran jelas mengenai penelitian sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Best Western Premier Panbil Batam. Menurut Yusuf (2014) dasar skor item dalam variabel penelitian adalah sebagai berikut

Tabel 4.3 Skala Dasar Interpretasi Skor Item Variabel Penelitian

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

Sumber: Yusuf (2014)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa skor item variabel penelitian yang baik berkisar antara 3-4 yaitu berada di daerah positif dan nilai skor 4-5 yaitu berada di daerah sangat positif.

4.2.3 Gambaran Deskripsi Jawaban Responden

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

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tanggapan responden tentang variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 4 4 Deskripsi Skala Responden Tentang Kualitas Pelayanan (X).

NO	PERNYATAAN	JAWABAN										MEAN
		SS		S		CS		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X1.1	24	24%	63	63%	12	12%	1	1%	0	0%	4,1
2	X1.2	32	32%	52	52%	16	16%	0	0%	0	0%	4,17
3	X1.3	19	19%	59	59%	22	22%	0	0%	0	0%	3,97
4	X1.4	37	37%	49	49%	14	14%	0	0%	0	0%	4,23
5	X1.5	24	24%	56	56%	19	19%	1	1%	0	0%	4,03
6	X1.6	31	31%	53	53%	15	15%	1	1%	0	0%	4,14
7	X1.7	34	34%	52	52%	13	13%	1	1%	0	0%	4,19
8	X1.8	33	33%	50	50%	16	16%	1	1%	0	0%	4,15
9	X1.9	32	32%	57	57%	11	11%	0	0%	0	0%	4,21
10	X1.10	38	38%	45	45%	17	17%	0	0%	0	0%	4,21
JUMLAH												41,4
MEAN VARIABEL												4,14

Sumber: Penulis 2022

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukan pada setiap pernyataan variabel memiliki nilai 4,1 – 4,23 dengan mean variabel 4,14 rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan X1.4 “Karyawan best western premier panbil batam memberikan pelayanan yang kredibel atau dapat dipercaya”

dengan nilai 4,23 sedangkan rata-rata terendah itu terletak pada pernyataan X1.3 “karyawan best western premier panbil batam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan”. Dari hasil rata-rata variabel pada tabel diatas maka dapat dikatakan variabel kualitas pelayanan berada di daerah positif.

2. Variabel Kepuasan Tamu (Y)

Tanggapan responden tentang variabel kepuasan tamu dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 4 5 Deskripsi Skala Responden Tamu Tentang kepuasan tamu (Y).

NO	PERNYATAAN	JAWABAN										MEAN
		SS		S		CS		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Y1.1	31	31%	60	60%	8	8%	1	1%	0	0%	4,21
2	Y1.2	33	33%	50	50%	16	16%	1	1%	0	0%	4,15
3	Y1.3	31	31%	54	54%	15	15%	0	0%	0	0%	4,16
4	Y1.4	30	30%	60	60%	10	10%	0	0%	0	0%	4,2
5	Y1.5	17	17%	55	55%	25	25%	3	3%	0	0%	3,86
JUMLAH												20,58
MEAN VARIABEL												4,116

Sumber: Penulis, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 di atas menunjukkan dari 5 pernyataan variabel, nilai rata-rata pada kepuasan tamu setiap item yakni 3,86-4,21 dengan nilai mean variabel 4,116. Nilai rata-rata tertinggi terletak pada pernyataan Y1.1 “Saya merasa puas menginap serta menghabiskan waktu di Best Western Premier Panbil Batam.” dengan nilai 4,21 sedangkan rata-rata terendah terletak pada pernyataan Y1.5 “Saya tidak berminat menginap di hotel lain karena pelayanan yang diberikan karyawan Best Western Premier Panbil sangat memuaskan dan berkesan” dengan nilai 3,86. Dengan mean variabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan berada di daerah positif.

4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengukur apakah data yang penulis miliki berdistribusi normal sehingga dapat digunakan dalam statistik parametric. Untuk mengetahuinya, penulis menggunakan Kolmogorov-smirnov. Menurut (Wibowo, 2020) jika nilai Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari $\alpha=0,05$ maka data tersebut normal. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.6 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Standardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.99493668
Most Extreme Differences	Absolute		.101
	Positive		.092
	Negative		-.101
Test Statistic			.101
Asymp. Sig. (2-tailed)			.014 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.247 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.236
		Upper Bound	.259

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber: Penulis 2022 melalui SPSS 26

Berdasarkan dari gambar 4.6 diketahui hasil perhitungan one-sample Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh Monte Carlo Sig (2-tailed) sebesar 0,247 dimana variabel ini memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga data pada penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam penelitian, penulis

menggunakan Test for Linearity pada taraf signifikansi 0,05. Variabel bebas 46 dan variabel terikat dapat dinyatakan memiliki hubungan yang linear apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05. Hasil uji linearitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4 7 Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN TAMU * KUALITAS PELAYANAN	Between Groups	(Combined)	240.049	14	17.146	11.916	.000
		Linearity	215.505	1	215.505	149.765	.000
		Deviation from Linearity	24.544	13	1.888	1.312	.222
	Within Groups		122.311	85	1.439		
	Total		362.360	99			

Sumber: Penulis 2022 melalui SPSS 26

Berdasarkan gambar 4.7 di atas, diperoleh nilai signifikansi deviation from linearity sebesar 0,222 yang di mana nilai signifikasinya lebih besar dari 0,05. Hal ini dapat ditarik kesimpulannya bahwa antara variabel kualitas pelayanan 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. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 5% atau 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4 8 Uji Heteroskedastisitas

Correlations				
Spearman's rho	KUALITAS PELAYANAN	Correlation Coefficient	KUALITAS PELAYANAN	Standardized Residual
			1.000	-.054
		Sig. (2-tailed)	.	.593
		N	100	100
	Standardized Residual	Correlation Coefficient	-.054	1.000
		Sig. (2-tailed)	.593	.
		N	100	100

Sumber: Penulis 2022 melalui SPSS 26

Berdasarkan data 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 0,593.

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). Hasil analisis regresi sederhana ditunjukkan pada tabel berikut:

Gambar 4 9 Uji Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3.579	1.423		.014
	KUALITAS PELAYANAN	.411	.034	.771	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU

Sumber: Penulis 2022 melalui SPSS 26

Berdasarkan dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai konstanta (a) untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 3.579 sedangkan nilai koefisien kualitas pelayanan menu adalah sebesar 0,411. Berdasarkan rumus persamaan regresi linear $Y = a + bX$, maka hasil persamaan regresi linearnya sebagai berikut:

$$Y = 3,579 + 0,411 X$$

Dengan keterangan Y adalah kepuasan tamu dan X adalah kualitas pelayanan.

Penjelasan untuk persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 3,579 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan tamu adalah sebesar 3,579.
- b. Koefisien regresi variabel X sebesar 0,411 yang diartikan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan tamu bertambah sebesar 0,411.

Dari penjelasan persamaan di atas, dapat diketahui Koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dapat diartikan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah Positif, dan dapat diartikan juga bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu.

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:

Gambar 4 10 Parsial Uji-t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.579	1.423		2.516	.014
KUALITAS PELAYANAN	.411	.034	.771	11.992	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU

Sumber: Penulis 2022 melalui SPSS 26

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa T_{hitung} adalah sebesar 11,992 sedangkan T_{tabel} dapat dicari dengan menggunakan rumus:

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

$$T = (0,05/2 : 100 - 1 - 1)$$

$$T = (0,025 : 98) \text{ [hasil dilihat dari distribusi nilai } T_{tabel}]$$

$$T = 1,987$$

Berdasarkan dasar pengambilan keputusan yang menyebutkan bahwa $T_{tabel} < T_{hitung}$ maka hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima. Dalam hal ini, berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa 1,987 < 11,992 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). Adapun hasil koefisien determinan ditunjukkan pada tabel berikut ini

Gambar 4.11 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.771 ^a	.595	.591	1.224

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU

Sumber: Penulis 2022 melalui SPSS 26

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa koefisien determinan atau R^2 yaitu sebesar 0,595 atau 59,5%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh 59,5%

terhadap kepuasan tamu. Sedangkan 40,5% yang mempengaruhi kepuasan tamu adalah berasal dari variabel-variabel independen di luar variabel penelitian ini.

4.2.6 Pembahasan

Hasil dari uji validitas variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 10 pertanyaan dan 5 pernyataan menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dan pernyataan dalam kuesioner dikatakan valid dengan nilai R_{hitung} dari indikator kualitas pelayanan masing-masing 1; 0,694; 0,662; 0,631; 0,659; 0,587; 0,653; 390; 0,680; 530; 0,687 dan hasil uji validitas pada kepuasan tamu masing-masing 1; 0,681; 0,605; 0,786; 0,589; 0,709. Dengan nilai R_{tabel} sebesar 0,316 dikatakan valid karena nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$. Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *cronbachs alpha* dari variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebesar 0,819 dan 0,702. Dapat dikatakan bahwa hasil uji variabel X dikatakan reliabel. (Wibowo, 2020). Berdasarkan hasil penelitian dengan melakukan beberapa pengujian dari data yang diperoleh oleh 30 sampel.

Penulis menemukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan sudah baik hal ini terlihat dari jawaban positif yang diberikan responden pada kuesioner pertanyaan dan pernyataan tersebut adalah hasil dari penjabaran 5 indikator kualitas pelayanan yang diangkat oleh peneliti. Dalam penelitian ini, kelima indikator kualitas pelayanan tersebut terdiri dari bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Setelah diurutkan, indikator dengan respon positif tertinggi pada indikator ke tiga yaitu *reliability* dengan nilai rata-rata 4,23 dengan

pernyataan bahwa “karyawan best western premier panbil batam memberikan pelayanan yang kredibel atau dapat dipercaya” dan nilai positif kedua yaitu indikator *empathy* dengan nilai rata-rata 4,21 dengan pernyataan “karyawan Best Western Premier Panbil Batam memberikan perhatian yang baik kepada para tamu.” dan “ karyawan Best Western Premier Panbil Batam selalu ramah, tersenyum dan selalu menyapa tamu pada saat memberikan pelayanan atau pada saat berpapasan dengan tamu”. Berdasarkan tabel 4.4 Hasil skala data kualitas pelayanan menyatakan bahwa X1.1 memiliki nilai rata-rata 4,1, X1.2 dengan nilai rata-rata 4,17 X1.3 dengan nilai rata-rata 3,97, X1.4 dengan nilai rata-rata, 4,23, X1.5 dengan nilai rata-rata 4,03, X1.6 dengan nilai rata-rata 4,14, X1.7 dengan nilai rata-rata 4,19 , X1.8 dengan nilai rata-rata 4,15, X1.9 dengan nilai rata-rata 4,21 dan terakhir X1.10 dengan nilai rata-rata 4,21. Dapat dilihat bahwa hasil persentase dari setiap item berada di daerah positif, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan *room attendant* Hotel Best Western Premier Panbil Batam maka semakin puas pula tamu yang menginap.

Berdasarkan tabel 4.5 hasil skala kepuasan tamu menyatakan bahwa Y1.1 memiliki nilai rata-rata 4,21, Y1.2 memiliki nilai rata-rata 4,15, Y1.3 memiliki nilai rata-rata 4,16, Y1.4 memiliki nilai rata-rata 4,2, dan Y1.5 memiliki nilai rata-rata 3,86 dan hasil dari nilai skala data kepuasan tamu dapat dilihat bahwa tamu yang menginap di Hotel Best Western Premier Panbil Batam yang nilai respon positif. Kualitas pelayanan *room attendant* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di hotel Best Western Premier Panbil Batam. Diketahui secara parsial variabel kualitas pelayanan

berpengaruh terhadap kepuasan tamu dimana nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 59,5% sedangkan sisanya sebesar 40,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan gambar 4.9 di atas diketahui secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu dimana nilai T_{hitung} sebesar 11,992 lebih besar dari nilai T_{tabel} yaitu sebesar 1,987.

Jadi T_{hitung} lebih besar dari nilai T_{tabel} ($11,992 > 1,987$). Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Tjiptono dalam (Sebayang, 2019) menyebutkan tujuan kualitas pelayanan adalah dapat mempengaruhi kemampuan perusahaan untuk memikat konsumen baru serta menurunkan resiko konsumen beralih ke bisnis pesaing serta menciptakan kepuasan yang erat dan melekat. Berdasarkan pembahasan di atas dengan demikian dapat dipaparkan tamu yang menginap di Hotel Best Western Premier Panbil Batam memiliki sikap positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* sehingga kepuasan tamu meningkat. Dalam penelitian ini penulis mempersepsikan Hotel Best Western Premier Panbil Batam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan memberikan pelayanan yang cepat kepada tamu.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka penulis memperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Dari 5 indikator kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati. Kehandalan merupakan indikator nilai respon tamu paling positif dalam pengujian skala data kualitas pelayanan. Secara parsial indikator kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan tamu.
- 2) Dari 5 pernyataan kepuasan tamu semua berada pada respon sangat positif dalam pengujian skala data kepuasan tamu. Pernyataan “saya merasa puas menginap serta menghabiskan waktu di Best Western Premier Panbil Batam” merupakan skala dengan nilai tertinggi yaitu 4,21.
- 3) 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 11,992 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,987. Jadi dapat dikatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Diketahui dari hasil uji koefisien determinan menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 59,5%. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan tamu di Hotel Best Western Premier Panbil Batam, sedangkan sisanya 40,5%

¹¹ dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Saran

Berdasarkan penelitian di atas, maka penulis mengemukakan beberapa saran yang di mana saran ini dapat di harapkan dapat dijadikan pedoman untuk kedepannya. ¹³⁷ Adapun saran dari penulis adalah sebagai berikut:

- 1) Diharapkan untuk *room attendant* Hotel Best Western Premier Panbil Batam tetap ¹⁸⁶ mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan guna untuk mempertahankan eksistensi hotel dan nama baik hotel sehingga tidak kalah bersaing dengan hotel lain.
- 2) *Room attendant* Hotel Best Western Premier Panbil Batam diharapkan lebih memperhatikan kepuasan tamu dengan cara seperti merapikan tempat tidur dengan baik dan selalu menambah *amenities* yang telah habis guna memberikan pelayanan yang dapat memuaskan tamu sehingga tamu tidak akan pindah kepada pesaing dan bersedia merekomendasikan Hotel Best Western Premier Panbil Batam sebagai hotel pilihan.
- 3) Untuk penulis ¹⁵⁰ selanjutnya diharapkan bisa melanjutkan penelitian ini dengan menambahkan variabel pendukung lainnya dan dengan waktu yang lebih lama agar hasil lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- 46 Artina Sembiring, V., & Tarigan, E. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Inter-Continental Jakarta Mid Plaza. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 24(1), 1–11.
- Astrini, A. (2014). 56 ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL AL-BADAR SYARIAH MAKASSAR. 13 In *Analysis of Micro-Earthquakes in the San Gabriel Mountains Foothills Region and the Greater Pomona Area As Recorded By a Temporary Seismic Deployment* (Vol. 1, Issue 140). 88 <http://www.springer.com/series/15440>0Apapers://ae99785b-2213-416d-aa7e-3a12880cc9b9/Paper/p18311
- 71 Baetie, D. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. *Destiana Baetie*, 5(1), 1–27.
- 42 Dewi, L., & Nathania, S. (2018). Pengukuran Aspek Kepuasan Konsumen Le Fluffy Dessert. *Jurnal Bisnis Terapan*, 2(01), 61–72. <https://doi.org/10.24123/jbt.v2i01.1087>
- Edvin Fairliantina, M. F. N. A. 54 (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRESEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL INDONESIA KEMPINSKI JAKARTA. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 2(1), 204–222.
- 43 Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- 18 Indrawan, B., & Kaniawati Dewi, R. (2020). Pengaruh Net Interest Margin (NIM) Terhadap Return on Asset (ROA) Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Periode 2013-2017. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(1), 78–87. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i1.239>
- Iqbal, Mu. I. 62 (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI KOTA YOGYAKARTA. 4(1), 66–74.
- Ismail, T., & Yusuf, R. 59 (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1), 414–423.

Linda, T. (2018). Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Department Housekeeping Pada SWISS-BELHOTEL HARBOUR BAY. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, 2(2), 79–84.

Loo, P., & Kristina. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pasar Swalayan Maju Bersama Glugur. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 6(1), 68–78. <https://kohesi.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/view/329>

Manurung, R. (2020). Pengaruh Kualitas pelayanan dan beban kerja pramukamar terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Inna Parapat. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 24–31.

Narendra, A. N., Habsari, S. K., & Ardianto, D. T. (2019). Kepemilikan Serta Pembentukan Modal Sosial Oleh Wisatawan Dalam Memilih House of Sampoerna Sebagai Daya Tarik Wisata. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 4(1), 67–80. <https://doi.org/10.26905/jpp.v4i1.2503>

Noviastuti, N. J. I., & Putranti, E. R. (2021). Penerapan Hygiene Dan Sanitasi Dalam Proses Penyimpanan Dan Pengolahan Bahan Baku Makanan Di Dapur Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta. *Nusantara, Jurnal Pariwisata*, 4(2), 33–43.

Nugraha, M. R., & Setiyariski, R. (2019). Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant di Hotel the Luxton Bandung. *Tugas Dan Tanggung Jawab Room Attendant Di Hotel the Luxton Bandung Muhammad*, 3(2), 67–72.

Nurdiansyah, F., & Henhen, S. R. (2021). Strategi Branding Bandung Giri Gahana Golf Sebelum Dan Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Purnama Berazam*, 2(2), 153–171.

Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>

Nurjanah. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Usaha Laundry Bunda. *Jurnal Mahasiswa*, 1, 117–128.

Oscar, B., & Sumirah, D. (2019). Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra international TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(1), 1–11.

Pereira, A. S. R. (2015). Peranan Publik Area Attendant Dalam Menangani Pembersihan Rest Room Di Sintesa Peninsula Hotel.

Prana, T. P. (2016). Bidang Keahlian Perhotelan Program Studi D-Iii Pariwisata

- 5 Rahmadi, D. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL SAHID BATAM CENTER. In *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Vol. 3. No 5*.
- 65 Ritonga, H. M., & Pane, D. N. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HONDA IDK 2 MEDAN HUSNI. 12(2), 30–44.
- 48 Saputra, S., & Yulistianis, S. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31.
- 57 Sari, S. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih Bandung). *Jurnal Economix*, 9(1), 61–72.
- 90 Sebayang, B. Y. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUKAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU DI DEPARTEMEN TATA GRAHA PADA HOTEL SIBAYAK INTERNASIONAL BERASTAGI. *Ayan*, 8(5), 55.
- 63 Setiawati. (2021). Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Farmasi di BEI. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(8), 1581–1590.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif (ke-2)*. Alfabeta Cv.
- 93 Supriadi, & Putri, P. (2020). Jurnal Administrasi Bisnis Terapan. *Jurnal Bisnis Terapan*, 2(2), 130–137.
- 28 Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU HOTEL (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 50(5), 27–36.
- 133 <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2052/2444>
- 99 Suwito, J. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV GLOBAL AC BANJARBARU *Joko*. 14(1), 255–262.
- 25 https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-

asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625

89
146
Talakua, Y., Anas, S., & Aqil, M. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada RSUD Bhakti Rahayu Ambon. *Inovasi Penelitian*, 1(7), 1253–1270. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/267>

32
Wasiman, Silitonga, F., & Edy Wibowo, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Bintang Dua Di Kota Batam. *Jurnal Cafeteria*, 1(2), 64–73. <https://doi.org/10.51742/akuntansi.v1i2.162>

128
Wibowo, A. E. (2020). *SPSS Dalam Riset Layanan Jasa dan Kesehatan*. Penerbit Gava Media Yogyakarta.

121
Wibowo, A. E. (2021). *Metodologi Penelitian Pegangan untuk Menulis Karya Ilmiah*. Penerbit Insania.

27
Wibowo, A. E., & Silitonga, F. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Intention To Use Jasa Transportasi Pt. Batam Fast Ferry Di Kota Batam. *Jurnal Cafeteria*, 1(2), 23–32. <https://doi.org/10.51742/akuntansi.v1i2.145>

41% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 30% Internet database
- Crossref database
- 36% 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	repositori.usu.ac.id Internet	2%
2	vitka on 2022-05-20 Submitted works	1%
3	Universitas International Batam on 2018-10-22 Submitted works	1%
4	repository.radenintan.ac.id Internet	1%
5	vitka on 2022-09-05 Submitted works	<1%
6	media.neliti.com Internet	<1%
7	repository.unas.ac.id Internet	<1%
8	repository.ub.ac.id Internet	<1%

9	Universitas Putera Batam on 2019-07-03	<1%
	Submitted works	
10	Universitas Putera Batam on 2020-12-02	<1%
	Submitted works	
11	etheses.iainponorogo.ac.id	<1%
	Internet	
12	Universitas International Batam on 2018-10-03	<1%
	Submitted works	
13	jurnal.umsu.ac.id	<1%
	Internet	
14	core.ac.uk	<1%
	Internet	
15	etheses.uin-malang.ac.id	<1%
	Internet	
16	repository.unibos.ac.id	<1%
	Internet	
17	Universitas Ibn Khaldun on 2020-09-15	<1%
	Submitted works	
18	jurnal.unai.edu	<1%
	Internet	
19	pt.scribd.com	<1%
	Internet	
20	123dok.com	<1%
	Internet	

21	kohesi.sciencemakarioz.org	Internet	<1%
22	repository.uhn.ac.id	Internet	<1%
23	stiealwashliyahsibolga.ac.id	Internet	<1%
24	Universitas International Batam on 2018-11-14	Submitted works	<1%
25	Universitas Nasional on 2022-09-19	Submitted works	<1%
26	Universitas Putera Batam on 2021-03-12	Submitted works	<1%
27	ejurnal.universitaskarimun.ac.id	Internet	<1%
28	repository.stie-aub.ac.id	Internet	<1%
29	Universitas Papua on 2022-10-11	Submitted works	<1%
30	id.wikipedia.org	Internet	<1%
31	vitka on 2022-10-21	Submitted works	<1%
32	researchgate.net	Internet	<1%

33	Universitas Putera Batam on 2019-11-11	<1%
	Submitted works	
34	Hasniar Hasniar, Basri Modding, Djamaluddin Bijaang. "Pengaruh Kepe...	<1%
	Crossref	
35	text-id.123dok.com	<1%
	Internet	
36	vitka on 2022-09-05	<1%
	Submitted works	
37	Sonia Fitri, Zulkarnain Nasution, Daslan Simanjuntak. "Pengaruh Harga,...	<1%
	Crossref	
38	sarahjalan.com	<1%
	Internet	
39	scribd.com	<1%
	Internet	
40	repository.ar-raniry.ac.id	<1%
	Internet	
41	Universitas Bunda Mulia on 2021-06-08	<1%
	Submitted works	
42	dspace.uc.ac.id	<1%
	Internet	
43	repository.unpkediri.ac.id	<1%
	Internet	
44	Konsorsium PTS Indonesia - Small Campus on 2021-07-28	<1%
	Submitted works	

45	journal.ikopin.ac.id Internet	<1%
46	repository.bsi.ac.id Internet	<1%
47	repository.stienobel-indonesia.ac.id Internet	<1%
48	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id Internet	<1%
49	Universitas Putera Batam on 2018-11-26 Submitted works	<1%
50	abstrak.uns.ac.id Internet	<1%
51	anzdoc.com Internet	<1%
52	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	<1%
53	eprints.uns.ac.id Internet	<1%
54	repository.stei.ac.id Internet	<1%
55	Universitas Putera Batam on 2020-12-03 Submitted works	<1%
56	dspace.uui.ac.id Internet	<1%

57	eprints.undip.ac.id	Internet	<1%
58	johannessimatupang.wordpress.com	Internet	<1%
59	journal.stieamkop.ac.id	Internet	<1%
60	Universitas Pendidikan Indonesia on 2021-03-16	Submitted works	<1%
61	Universitas Putera Batam on 2020-12-03	Submitted works	<1%
62	eprint.stieww.ac.id	Internet	<1%
63	repository.pnj.ac.id	Internet	<1%
64	vitka on 2022-05-10	Submitted works	<1%
65	St. Ursula Academy High School on 2022-11-16	Submitted works	<1%
66	Universitas Muria Kudus on 2017-03-16	Submitted works	<1%
67	ejournal.ppb.ac.id	Internet	<1%
68	repository.uinsu.ac.id	Internet	<1%

69	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id	<1%
	Internet	
70	ejurnal.undana.ac.id	<1%
	Internet	
71	jurnal.akpada.ac.id	<1%
	Internet	
72	repo.darmajaya.ac.id	<1%
	Internet	
73	repository.unmuha.ac.id:8080	<1%
	Internet	
74	ejurnal.ars.ac.id	<1%
	Internet	
75	repository.usd.ac.id	<1%
	Internet	
76	vitka on 2022-10-20	<1%
	Submitted works	
77	Ela Fitriadi, Nova Rini. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADA...	<1%
	Crossref	
78	Universitas Nasional on 2022-08-12	<1%
	Submitted works	
79	Universitas Pamulang on 2022-11-17	<1%
	Submitted works	
80	Universitas Wiraraja on 2022-08-30	<1%
	Submitted works	

81	ejournal2.pnp.ac.id	Internet	<1%
82	eprints.uny.ac.id	Internet	<1%
83	epub.imandiri.id	Internet	<1%
84	repository.umsu.ac.id	Internet	<1%
85	Asia e University on 2014-05-07	Submitted works	<1%
86	Clayton College & State University on 2021-07-20	Submitted works	<1%
87	Mohammad Maskan, Alifiulahtin Utaminingsih, Bambang Soepeno. "Pe...	Crossref	<1%
88	Umar Umar, Indo Santalia. "Pemikiran Al-Kindi: Dalam Sebuah Kajian Fi...	Crossref	<1%
89	Universitas Nasional on 2022-02-14	Submitted works	<1%
90	jurnal.pancabudi.ac.id	Internet	<1%
91	jptam.org	Internet	<1%
92	Defense University on 2016-08-23	Submitted works	<1%

93	Feno Candri, Syahmardi Yacob, Junaidi Junaidi, Tona Auora Lubis. "Cu... Crossref	<1%
94	Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang on 2019-08-07 Submitted works	<1%
95	Universitas Negeri Medan on 2021-06-03 Submitted works	<1%
96	Universitas Putera Batam on 2018-11-26 Submitted works	<1%
97	Universitas Sanata Dharma on 2022-11-08 Submitted works	<1%
98	Vicky Desna Adi Lelono, Resista Vikaliana. "Pengaruh Antrian Dan Kual... Crossref	<1%
99	jbasic.org Internet	<1%
100	jurnal.stietribuana.ac.id Internet	<1%
101	moam.info Internet	<1%
102	repository.unja.ac.id Internet	<1%
103	Cut Raisa Arifa, Fauziah Aida Fitri. "The Analysis of the Fraudulent Beh... Crossref	<1%
104	Konsorsium PTS Indonesia - Small Campus on 2021-06-08 Submitted works	<1%

105	Universitas Diponegoro on 2016-12-28	<1%
	Submitted works	
106	Universitas Merdeka Malang on 2020-12-02	<1%
	Submitted works	
107	Universitas Muria Kudus on 2016-04-07	<1%
	Submitted works	
108	elibrary.ub.ac.id	<1%
	Internet	
109	repository.polimdo.ac.id	<1%
	Internet	
110	repository.upstegal.ac.id	<1%
	Internet	
111	Christian University of Maranatha on 2022-06-28	<1%
	Submitted works	
112	Mujiono Mujiono, M. Naim Musyafik. "Kualitas Layanan Serta Pengaru...	<1%
	Crossref	
113	Udayana University on 2020-12-23	<1%
	Submitted works	
114	Universitas Merdeka Malang on 2021-03-02	<1%
	Submitted works	
115	Universitas Muria Kudus on 2017-09-19	<1%
	Submitted works	
116	Universitas Putera Batam on 2018-11-27	<1%
	Submitted works	

117	Universitas Putera Batam on 2018-11-28	<1%
	Submitted works	
118	Universitas Putera Batam on 2020-12-03	<1%
	Submitted works	
119	Universitas Wiraraja on 2022-08-27	<1%
	Submitted works	
120	lib.unnes.ac.id	<1%
	Internet	
121	vitka on 2022-06-28	<1%
	Submitted works	
122	Binus University International on 2020-06-21	<1%
	Submitted works	
123	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-...	<1%
	Submitted works	
124	Universitas Islam Indonesia on 2018-07-26	<1%
	Submitted works	
125	Universitas Putera Batam on 2020-12-02	<1%
	Submitted works	
126	eprints.walisongo.ac.id	<1%
	Internet	
127	iGroup on 2014-09-08	<1%
	Submitted works	
128	ojs3.lppm-uis.org	<1%
	Internet	

129	Rizki Amalia, Ine Aprianti. "PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAY...	<1%
	Crossref	
130	Universitas Jambi on 2021-07-21	<1%
	Submitted works	
131	Universitas Putera Batam on 2018-11-27	<1%
	Submitted works	
132	Yunu Kurnelia Yuliana, Ardiani Ika Sulistyawati. "GREEN ACCOUNTING ...	<1%
	Crossref	
133	conference.binadarma.ac.id	<1%
	Internet	
134	repo.pelitabangsa.ac.id	<1%
	Internet	
135	vitka on 2022-10-04	<1%
	Submitted works	
136	gssrr.org	<1%
	Internet	
137	Dini Dwi Ermawati, Angga Putri Ekanova. "ANALISIS PENGARUH BAUR...	<1%
	Crossref	
138	Nurbaiti Nurbaiti, Sugeng Prayitno Harianto, Dian Iswandaru, Indra Gu...	<1%
	Crossref	
139	Universitas Diponegoro on 2021-08-11	<1%
	Submitted works	
140	Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang on 2019-08-13	<1%
	Submitted works	

141	Universitas Merdeka Malang on 2021-08-18	<1%
	Submitted works	
142	Universitas Nasional on 2021-01-25	<1%
	Submitted works	
143	repository.unp.ac.id	<1%
	Internet	
144	repository.unwim.ac.id	<1%
	Internet	
145	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-07-07	<1%
	Submitted works	
146	Melisa Virginia Inkiriwang, Imelda Wellin Juliana Ogi, Djemly Woran. "P...	<1%
	Crossref	
147	St. Ursula Academy High School on 2022-11-02	<1%
	Submitted works	
148	UIN Raden Intan Lampung on 2021-07-23	<1%
	Submitted works	
149	Universitas Bunda Mulia on 2021-06-08	<1%
	Submitted works	
150	Universitas Gunadarma on 2021-05-15	<1%
	Submitted works	
151	Universitas Maritim Raja Ali Haji on 2022-06-08	<1%
	Submitted works	
152	Universitas Pamulang on 2022-08-23	<1%
	Submitted works	

153	Universitas Putera Batam on 2020-12-03	<1%
	Submitted works	
154	Universitas Putera Batam on 2020-12-03	<1%
	Submitted works	
155	blog.bestwesternindonesia.com	<1%
	Internet	
156	ebookmarket.org	<1%
	Internet	
157	ekonomi.usni.ac.id	<1%
	Internet	
158	jurnal.polimdo.ac.id	<1%
	Internet	
159	library.um.ac.id	<1%
	Internet	
160	ojs2.pnb.ac.id	<1%
	Internet	
161	repository.upbatam.ac.id	<1%
	Internet	
162	vdocuments.mx	<1%
	Internet	
163	Binus University International on 2019-07-24	<1%
	Submitted works	
164	Dessy Triana Relita. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOPERASI T...	<1%
	Crossref	

165	Rizki Fitri Amalia. "Analisis Pemahaman Pajak dan Keadilan Pajak Terh... Crossref	<1%
166	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung on 2015-12-10 Submitted works	<1%
167	UIN Syarif Hidayatullah Jakarta on 2021-04-16 Submitted works	<1%
168	Udayana University on 2018-05-07 Submitted works	<1%
169	Udayana University on 2020-07-28 Submitted works	<1%
170	Udayana University on 2020-11-24 Submitted works	<1%
171	Universitas Nasional on 2021-01-25 Submitted works	<1%
172	Universitas Nasional on 2022-01-29 Submitted works	<1%
173	Universitas Nasional on 2022-07-29 Submitted works	<1%
174	Universitas Negeri Jakarta on 2020-06-23 Submitted works	<1%
175	Universitas Pakuan on 2022-12-06 Submitted works	<1%
176	Universitas Putera Batam on 2019-06-19 Submitted works	<1%

177	docplayer.info	Internet	<1%
178	eprints.poltektegal.ac.id	Internet	<1%
179	etd.iain-padangsidempuan.ac.id	Internet	<1%
180	iGroup on 2014-05-12	Submitted works	<1%
181	jimfeb.ub.ac.id	Internet	<1%
182	journal.pancabudi.ac.id	Internet	<1%
183	jurnal.politeknik-kebumen.ac.id	Internet	<1%
184	repository.unika.ac.id	Internet	<1%
185	repository.usbypkp.ac.id	Internet	<1%
186	ejournal-binainsani.ac.id	Internet	<1%
187	money.id	Internet	<1%
188	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2021-...	Submitted works	<1%

189	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-...	<1%
	Submitted works	
190	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-...	<1%
	Submitted works	
191	Politeknik Negeri Bandung on 2017-07-06	<1%
	Submitted works	
192	Rizkon Ariyandi, Dahmiri Dahmiri, Novita Sari. "Pengaruh kualitas pelay...	<1%
	Crossref	
193	Salasiah Dan Eli Ampung. "PENGARUH KOMPETENSI APARATUR PEM...	<1%
	Crossref	
194	Universitas Pamulang on 2022-11-12	<1%
	Submitted works	
195	Universitas Putera Batam on 2020-12-03	<1%
	Submitted works	
196	Universitas Respati Indonesia on 2021-09-13	<1%
	Submitted works	
197	Lutfiana Ruaida, Ardin Ardin. "Pengaruh Peran Orang Tua terhadap Kea...	<1%
	Crossref	
198	Rimayang Anggun Laras Prastianty Ramli, Indah Nur Agustiani, Rudi Ya...	<1%
	Crossref	
199	Sultan Agung Islamic University on 2014-06-19	<1%
	Submitted works	
200	Universitas Merdeka Malang on 2021-08-24	<1%
	Submitted works	

201	Universitas Merdeka Malang on 2021-08-26	<1%
	Submitted works	
202	Universitas Muria Kudus on 2017-09-15	<1%
	Submitted works	
203	Universitas Negeri Jakarta on 2021-11-03	<1%
	Submitted works	
204	Universitas Putera Batam on 2018-11-26	<1%
	Submitted works	
205	Universitas Putera Batam on 2018-12-01	<1%
	Submitted works	
206	Universitas Putera Batam on 2020-12-03	<1%
	Submitted works	
207	Universitas Putera Batam on 2020-12-03	<1%
	Submitted works	
208	Universitas Putera Batam on 2022-01-21	<1%
	Submitted works	
209	Universitas Respati Indonesia on 2022-08-03	<1%
	Submitted works	
210	Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai on 2022-04-06	<1%
	Submitted works	
211	digilib.uinsby.ac.id	<1%
	Internet	
212	repository.its.ac.id	<1%
	Internet	

● Excluded from Similarity Report

- Manually excluded sources

EXCLUDED SOURCES

vitka on 2022-09-14

54%

Submitted works

vitka on 2022-08-31

48%

Submitted works

Yayasan Vitka on 2022-08-28

48%

Submitted works

vitka on 2022-08-04

43%

Submitted works

Yayasan Vitka on 2022-07-03

19%

Submitted works