

# UPAYA MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR MELALUI KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL & RESORT PUTRI DUYUNG KABUPATEN TANAH BUMBU

**Agus Aldiani**

Hotel & Resort Putri Duyung

Jl. Batulicin - Pelaihari, Kusan Hilir, Kab.Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan

*e-mail: Agusaldiani689@gmail.com*

**Abstract :** The purpose of this research is to analyse the quality of service at Hotel & Resort Putri Duyung. The method used is descriptive method. The instrument used is a questionnaire. The result of the research shows that the service quality done by Hotel & Resort Putri Duyung shows that there are influence of SERVQUAL dimension consist of tangibles ( $X_1$ ) 46%, realibility ( $X_2$ ) 48,8%, responsiveness ( $X_3$ ) 43,75%, assurance ( $X_4$ ) 49% and empathy ( $X_5$ ) 47.5%. In this study, 47.8% visitor satisfaction (Y) is affected by SERVQUAL dimension.

**Keywords:** *SERVQUAL dimension, service quality*

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Hotel & Resort Putri Duyung. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif persentase. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang dilakukan Hotel & Resort Putri Duyung selama ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dimensi SERVQUAL yang terdiri dari *tangibles* ( $X_1$ ) 46%, *realibility* ( $X_2$ ) 48,8%, *responsiveness* ( $X_3$ ) 43,75%, *assurance* ( $X_4$ ) 49% dan *empathy* ( $X_5$ ) 47,5%. Dalam penelitian ini bahwa 47,8% kepuasan pengunjung (Y) dipengaruhi oleh dimensi SERVQUAL.

**Kata Kunci:** *kualitas pelayanan, dimensi SERVQUAL*

## Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha merupakan tujuan penting bagi perusahaan, artinya tidak ada suatu perusahaan didirikan dalam jangka waktu terbatas. Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuh kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Oleh karena itu, pada setiap kualitas pelayanan dan pelaksanaan aktivitas perusahaan yang berkelanjutan harus dilaksanakan sesuai dengan kualitas pelayanan yang berlaku umum.

Peranan sistem informasi pelayanan dalam pengembangan usaha sangat penting untuk meningkatkan kemajuan usaha termasuk dalam bidang jasa perhotelan dan penting sekali adanya sistem penjualan jasa yang baik,

yang berarti proses penjualan jasa perhotelan berjalan sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku umum berguna untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, hotel merupakan salah satu bentuk usaha bidang jasa yang mengedepankan kualitas pelayanan bagi para pelanggannya.

Persoalan yang menjadi masalah harga kamar yang ditawarkan lebih mahal dari tempat lain. Misalnya pada Hotel Satui Ady-gara yang menawarkan harga Rp 260.000 hingga Rp 322.000 per malam, sedangkan Hotel dan Resort Putri Duyung menawarkan Rp 290.000 sampai Rp 475.000 per malam dengan fasilitas yang hampir sama. Hal ini berdampak pada pengunjung Hotel & Resort Putri Duyung beberapa tahun terakhir.

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini.

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Hotel & Resort Putri Duyung yang selama ini?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang seharusnya diterapkan di Hotel & Resort Putri Duyung?

### Kajian Literatur

Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Saleh (2010:103) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa antara lain:

1. *reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*);
2. *competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan;
3. *accessibility*, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui;
4. *courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respect, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal;
5. *communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan;
6. *credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya;
7. *security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan;
8. *understanding/knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan;
9. *tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personal; dan
10. *responsiveness*, yaitu kemauan atau kesediaan para karyawan untuk memberikan jasa.

Kemudian Zeithaml *et.al.* (1990) dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

1. *tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
2. *reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan;
3. *responsiveness*, kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap;
4. *assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan; dan
5. *empathy*, yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Wolkins, dikutip dalam Saleh (2010:105) terdapat enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan yaitu kepemimpinan, pendidikan, perencanaan strategis, *review*, komunikasi dan *total human reward*.

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam Saleh (2010:106) antara lain adalah penampilan, tepat waktu dan janji, kesediaan melayani, pengetahuan dan keahlian, kesopanan dan ramah tamah, kejujuran dan kepercayaan, kepastian hukum, keterbukaan, efisien, biaya, tidak rasial dan kesederhanaan. Terdapat enam kriteria yang dipersepsikan yakni *professionalism and skills, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, recovery, reputation and credibility*.

Kualitas layanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan.

Menurut Yoeti (1999:37) hotel adalah semua layanan yang dinikmati semenjak dari penjemputan airport atau transpor dari airport kehotel, menginap dihotel, makan dan minum di restoran (*coffee shop*) atau menggunakan fasilitas lainnya yang tersedia dihotel

serta pengurusan barang-barangnya semenjak *cheek-in* hingga *cheek* hingga *cheek-out*.

Penggolongan hotel dapat ditinjau dari beberapa segi yaitu sebagai berikut ini.

1. Lokasi atau letak hotel
  - a. *resort hotel*, yaitu terletak di daerah-daerah wisata;
  - b. *city hotel*, yaitu yang terletak didalam kota; dan
  - c. *highway hotel*, yaitu hotel yang terletak pinggiran jalan raya antar kota.
2. Harga jual
  - a. *the European plan*, yaitu hotel yang harga jualnya hanya satu kamar saja;
  - b. *the American plan*, yaitu hotel yang harga jualnya untuk kamar satu kali, dua kali, atau tiga kali makan dengan tarif tertentu;
  - c. *deluxe plan*, yaitu hotel yang harga jualnya paling mahal;
  - d. *first class hotel*, yaitu hotel yang harga jualnya menengah; dan
  - e. *economic hotel*, yaitu hotel yang harga jual terendah.
3. Cara penarikan pembayaran dan lama penginung menginap
  - a. Resident hotel, di mana tamu yang menginap untuk jangka waktu yang lama dari sebulan/bertahun-tahun. Mereka perlu menandatangani surat perjanjian sewa kamar mengenai syarat pembayaran secara terperinci, kewajiban serta tanggung jawab antar kedua belah pihak.
  - b. Semi resident hotel, memberikan jasa sewa ruangan atas dasar mingguan atau bulanan dengan potongan harga bila memperpanjang masa sewanya.
4. Penilaian pemerintah (dirjen pariwisata) dibedakan menjadi: hotel bintang 1, hotel bintang 2, hotel bintang 3, hotel bintang 4, dan hotel bintang 5.
5. Fasilitas kamar yang tersedia, yaitu penginapan atau losmen, hostel, motel, dan hotel.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan.

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat semesta penelitian (Augusty, 2006:223). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden.

Jenis data dalam penelitian ini terdiri atas data kualitatif dan data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk angka berupa catatan-catatan penjualan perusahaan. Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kalimat atau uraian yang lebih mudah dipahami ataupun untuk dibandingkan antar satu dengan yang lainnya.

Sumber data yang ada dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya mengenai data-data yang berhubungan langsung dengan melakukan wawancara serta observasi tempat. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung, ini merupakan data pendukung yang didapat dari dokumen-dokumen pendukung dari perusahaan.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penelitian perpustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian perpustakaan digunakan untuk mendapatkan data-data dengan mempelajari teori-teori, buku-buku referensi sebagai bahan analisis yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Penelitian lapangan terdiri atas observasi/pengamatan, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Observasi/pengamatan dilakukan langsung di lokasi penelitian untuk mendapat informasi yang sebenarnya yang dibutuhkan tentang permasalahan yang diangkat. Wawancara dilakukan tanya jawab atau interview dengan karyawan yang berwenang untuk memperoleh bahan atau data yang diperlukan. Kuesioner dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden berupa daftar pertanyaan atau angket tertulis dan sampel yang sesuai dengan karakteristik diberi kuesioner mengenai masalah penelitian. Dokumentasi digunakan untuk melakukan

pencatatan dari suatu transaksi seperti voucher, formulir, dokumen-dokumen dan lain-lain.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen. Yang menjadi variabel dependent adalah kepuasan konsumen (Y). Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. kenyamanan yang dirasakan pelanggan pada saat pelayanan diberikan;
2. keyakinan pelanggan atas pelayanan yang diberikan; dan
3. minat dari konsumen untuk selalu menggunakan jasa.

Yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah 5 variabel kualitas pelayanan, meliputi:

1. *Tangibles* ( $X_1$ ), indikatornya adalah:
  - a. bangunan dan interior yang bagus dan menarik;
  - b. kebersihan dan kenyamanan hotel;
  - c. kelengkapan fasilitas yang ditawarkan pihak hotel; dan
  - d. kebersihan dan kerapian karyawan.
2. *Realibility* ( $X_2$ ), indikatornya adalah:
  - a. kecepatan *receptionist* dalam melayani tamu;
  - b. memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen dan ti-dak membedakan antara konsumen satu dengan yang lainnya; dan
  - c. memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.
3. *Responsiveness* ( $X_3$ ), indikatornya adalah:
  - a. memberikan pelayanan yang cepat;
  - b. kesediaan karyawan membantu pelanggan atau tamu;
  - c. siap dan tanggap untuk menanggapi respon permintaan dari para konsumen; dan
  - d. siap dan tanggap untuk menanggapi respon keluhan dari para konsumen.
4. *Assurance* ( $X_4$ ) indikatornya adalah:
  - a. keramahan karyawan dalam melayani pelanggan atau tamu; dan
  - b. membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan hotel.
5. *Empathy* ( $X_5$ ), indikatornya adalah:

- a. memberikan perhatian individu kepada konsumen; dan
- b. karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan para konsumen.

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif persentase yaitu data dan informasi yang diperoleh dari jawaban kuesioner, kemudian diolah dengan cara frekuensi dibagi dengan jumlah responden dikali 100%. Selanjutnya, kategorin respon pengunjung terhadap peran karyawan hotel dianalisis secara kualitatif. Hasil dari respon dari pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel dan Resord Putri Duyung menghasilkan serangkaian data berikut:

**Tabel 1. Presentase Nilai**

Jawaban	Keterangan
81% – 100%	Sangat Puas
61% – 80%	Puas
41% – 60%	Kurang Puas
21% – 40%	Tidak Puas
0% – 20%	Sangat Tidak Puas

Penilaian interpretasi responden terhadap Hotel & Resort Putri Duyung adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan rumus:

$$\text{Persentase Jawaban} = \frac{\text{Skor Item Pertanyaan}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil tanggapan responden mengenai penarapan kualitas layanan yang selama ini terhadap kualitas pelayanan pada Hotel & Re-sort Putri Duyung Tanah Bumbu dapat dilihat pada Tabel 2, Tabel 3, Tabel 4, Tabel 5, Tabel 6 dan Tabel 7.

**Tabel 2. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Tangibles* ( $X_1$ )**

Indikator	SP	P	KP	TP	STP	Skor
$X_{1,1}$	1	10	20	65	2	237
$X_{1,2}$	-	10	20	65	5	235
$X_{1,3}$	-	20	15	25	4	218
$X_{1,4}$	-	10	20	60	10	230
						920

$$\text{Persentase Jawaban} = \frac{920}{2000} \times 100\%$$

$$= 46\% \text{ (Kurang Puas)}$$

**Tabel 3. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Realibility* (X<sub>2</sub>)**

Indikator	SP	P	KP	TP	STP	Skor
X <sub>2,1</sub>	-	20	35	25	20	255
X <sub>2,2</sub>	-	10	20	55	15	225
X <sub>2,3</sub>	-	15	37	33	15	252
						732

$$\begin{aligned} \text{Persentase Jawaban} &= \frac{732}{1500} \times 100\% \\ &= 48,8\% \text{ (Kurang Puas)} \end{aligned}$$

**Tabel 4. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Responsiveness* (X<sub>3</sub>)**

Indikator	SP	P	KP	TP	STP	Skor
X <sub>3,1</sub>	-	5	20	40	35	196
X <sub>3,2</sub>	-	20	20	40	20	240
X <sub>3,3</sub>	-	5	30	45	20	220
X <sub>3,4</sub>	-	15	15	45	25	220
						875

$$\begin{aligned} \text{Persentase Jawaban} &= \frac{875}{2000} \times 100\% \\ &= 43,75\% \text{ (Kurang Puas)} \end{aligned}$$

**Tabel 5. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Assurance* (X<sub>4</sub>)**

Indikator	SP	P	KP	TP	STP	Skor
X <sub>4,1</sub>	-	10	20	50	10	240
X <sub>4,2</sub>	-	20	20	50	10	250
						490

$$\begin{aligned} \text{Persentase Jawaban} &= \frac{490}{1000} \times 100\% \\ &= 49\% \text{ (Kurang Puas)} \end{aligned}$$

**Tabel 6. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Empathy* (X<sub>5</sub>)**

Indikator	SP	P	KP	TP	STP	Skor
X <sub>4,1</sub>	-	20	20	45	15	245
X <sub>4,2</sub>	-	15	20	45	20	230
						475

$$\begin{aligned} \text{Persentase Jawaban} &= \frac{475}{1000} \times 100\% \\ &= 47,5\% \text{ (Kurang Puas)} \end{aligned}$$

**Tabel 7. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Kepuasan pengunjung* (Y)**

Indikator	SP	P	KP	TP	STP	Skor
Y <sub>1</sub>	1	15	29	45	-	242
Y <sub>2</sub>	-	10	30	50	10	240
Y <sub>3</sub>	-	40	30	45	15	235
						717

$$\begin{aligned} \text{Persentase Jawaban} &= \frac{717}{1500} \times 100\% \\ &= 47,8\% \text{ (Kurang Puas)} \end{aligned}$$

**Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Penelitian**

Variabel	Nilai%	Kategori
Tangibles	46,00%	Kurang Puas
Realibility	48,80%	Kurang Puas
Responsiveness	43,75%	Kurang Puas
Assurance	49,00%	Kurang Puas
Empaty	47,50%	Kurang Puas

*Tangible* yang seharusnya dimiliki oleh departemen harus sesuai dengan standar perhotelan dimulai dari bangunan dan interior yang bagus dan menarik, kebersihan dan kenyamanan, kelengkapan fasilitas, peralatan dan perlengkapan, seperti ditambahkan *lift* atau eskalator agar karyawan dan tamu tidak perlu repot-repot naik anak tangga dan bisa lebih cepat ke lantai 2 atau lantai 3. Penampilan karyawan harus seragam dan rapi agar memberi kesan yang bagus dari segi penampakan. Hotel ini perlu memperbaiki interior, menambahkan *wifi*, menggunakan *guest card*, memanfaatkan media internet untuk promosi dan penjualan, memberikan potongan harga, dan memberikan souvenir. Para karyawan hendaknya memakai pakaian yang rapi dan seragam setiap harinya hal ini perlu dilakukan agar kepuasan pengunjung meningkat.

*Reliability* yang seharusnya yaitu kecepatan resepsionis dalam pelayanan pada saat memberikan informasi tentang pelayanan yang dijanjikan serta tidak membedakan konsumen satu dengan yang lain sudah mampu dan sesuai dengan pengetahuan dan kesopanan, namun belum dijalankan dengan baik. Hal ini harus diperbaiki dan dijalankan sebagai mana mestinya, sehingga hotel ini perlu melakukan evaluasi kerja terhadap resepsionis yang lamban dalam melayani pengunjung serta tidak membedakan konsumen satu dengan yang lain serta

menambahkan karyawan dan pembayaran secara debit sehingga pemesanan hunian lebih cepat dan efisien. Hal ini perlu dilakukan agar kepuasan pengunjung meningkat.

*Responsiveness* yang seharusnya yaitu para karyawan harus cepat merespon permintaan dan keluhan para tamu serta memberikan jasa yang diperlukan tanpa harus menunda-nunda, sehingga tamu tidak kecewa. Hal ini harus diperbaiki agar tidak ada tamu yang mengeluh tentang pelayanan sarapan dan kebersihan kamar serta pelayanan yang lamban. Pihak hotel hendaknya memperbaiki pelayanan karyawan yang kurang cepat merespon permintaan/keluhan para tamu serta memberikan jasa yang diperlukan tanpa harus menunda-nunda, menambahkan varian menu sarapan lain-nya dan membuat *list room departement housekeeping* untuk melakukan pengecekan pada setiap kamar hotel agar tetap bersih dan tersedianya perlengkapan kamar. Hal ini perlu dilakukan agar kepuasan pengunjung meningkat.

*Assurance* (jaminan) yang seharusnya dalam memberikan kemampuan pengetahuan, kesopanan karyawan serta kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan sehingga bebas bahaya, risiko atau pun keraguan secara tepat dan benar sehingga tamu tidak merasa kecewa dan merasa aman dalam menggunakan jasa pelayanan perusahaan dan sesuai dengan yang diinginkan pengunjungnya. Namun, hal tersebut belum dilaksanakan dengan maksimal, sehingga hendaknya memberikan jaminan keselamatan yang pasti dan tercatat bagi pengunjung hotel, sehingga pengunjung merasa aman dan tenang menginap di hotel hal ini perlu dilakukan agar kepuasan pengunjung meningkat.

*Empathy* yang seharusnya yaitu dalam pelayanan harus baik dalam berbahasa dan sopan. Setiap informasi harus disampaikan secara tepat dan mengerti apa yang menjadi harapan tamu serta dapat merasakan apa yang mereka rasakan saat tamu berada di hotel dan saat tamu akan meninggalkan tempat. Hal ini harus selalu dipertahankan dan ditingkatkan agar tamu datang kembali. Pihak hotel hendaknya melakukan

pelayanan yang didasarkan pada komunikasi yang baik dalam berbahasa serta kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada tamu yang dilayani dan mengerti apa yang diharapkan serta yang dibutuhkan tamu saat berada di hotel. Hal ini perlu dilakukan agar kepuasan pengunjung meningkat.

## Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini.

1. Peranan kualitas pelayanan pada Hotel & Resort Putri Duyung selama ini mempunyai hubungan tingkat kepuasan tamu terutama pada kualitas pelayanan yang meliputi dimensi pelayanan SERVQUAL di mana dimensi tersebut mendapatkan respon kurang puas dari pengunjung yaitu dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* belum sesuai seperti: standar hotel interior yang biasa saja, tidak ada *lift* dan eskalator, kebersihan kamar, pelayanan sarapan, kurangnya kepedulian, jaminan keamanan dan kenyamanan konsumen, serta penampilan karyawan belum seragam dan rapi sehingga kurang memberikan kesan pertama yang bagus. Hal ini berpengaruh dengan tingkat hunian kamar.
2. Peranan setiap departemen yang seharusnya adalah agar kiranya dapat menerapkan seluruh dimensi kualitas pelayanan untuk pelayanan yang masih ada kekurangan harus segera diperbaiki dengan menambah interior pada Hotel & Resort Putri Duyung seperti menambahkan *lift* dan eskalator, melakukan evaluasi kerja menambahkan pembayaran secara debit, departemen *food and beverage* berangkat kerja lebih awal, memberikan jaminan keselamatan yang pasti dan komunikasi yang baik serta mengerti apa yang diharapkan pengunjung dan departemen *housekeeping* hendaknya selalu mengecek kebersihan setiap kamar serta penampilan karyawan harus seragam agar terlihat rapi sehingga seluruh dimensi kualitas pelayanan terpengaruh dan memberikan kepuasan pada tamu.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Augusty Ferdinand, 2006, *Metode Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Layanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Saleh, 2010, *Kualitas Pelayanan*, Edisi Pertama, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Sutedja Wira, 2007, *Panduan Layanan Konsumen*, Grasindo, Jakarta.
- Tjiptono, 2007, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Andi Offset, Yogyakarta.
- Yoeti, O.A., 1999, *Psikologi pelayanan Wisa-ta*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.