

# KUALITAS PELAYANAN *EXTRA BED* DI BATIQA HOTEL PEKANBARU

**Oleh : Resi Anda Fitri**

**Pembimbing : Dr. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si**

*rd.siti.sofro@lecturer.unri.ac.id*

*resiandafitri@gmail.com*

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

## **Abstract**

*This study aims to determine the extrabed service procedures and to find out the quality of extra bed service in the batiqa hotels Pekanbaru which consists of four elements of service namely speed, accuracy, friendliness, skill. Extra Bed is an extra bed placed in the guest room. This study uses descriptive quantitative research methods. And the population of this study is all guests who order extra beds in Batiqa Pekanbaru Hotels. According to Masri Singarimbun (1987: 152) the researcher himself is the one who determines the sample considering energy, cost, time so the sample can be taken at a minimum. then the author decided to take 50 users and those who have used extra beds at Batiqa Pekanbaru Hotels. Data collection techniques in this study used observation, questionnaires, and documentation. The data analysis technique used is descriptive quantitative analysis, where data that has been obtained through questionnaires and observations in the field, all information collected, studied so that it becomes a unified whole .. Based on the research that has been done, the results of processing data show guest responses to the extra bed service at Batiqa Hotel Pekanbaru is good.*

**Keywords: Service Quality, Extra Bed**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Industri pariwisata terus mengalami perkembangan, begitu juga dengan industri perhotelan yang juga semakin berkembang dari masa kemasa. Hotel berasal dari kata “hostel” yang diambil dari bahasa perancis kuno, yang berarti “tempat penampungan bagi pendatang yang juga menyediakan makanan dan minuman”. Secara umum perkembangan hotel dibagi menjadi 3 tahap :

1. Perkembangan sebelum abad pertengahan

2. Perkembangan dalam abad Pertengahan
3. Perkembangan dari abad pertengahan sampai abad ke-20

Provinsi Riau merupakan provinsi yang sedang gencar-gencarnya dalam pembangunan pariwisata, baik tempat-tempat wisata maupun budayanya, banyak tempat-tempat wisata yang sedang dikembangkan. Dinas pariwisata provinsi Riau sedang fokus pada tiga program untuk memajukan sektor pariwisata yaitu pengembangan infrastruktur, pengembangan sumber daya manusia, dan kegiatan promosi wisata yang diharapkan

menjadi pemasukan baru untuk mendongkrak pertumbuhan ekonomi daerah.

Peranan hotel sangat penting karena merupakan sarana pokok dalam kepariwisataan. Perhotelan tidak bisa dipisahkan dengan pariwisata karena berfungsi sebagai akomodasi untuk menginap para wisatawan yang datang dari berbagai daerah. Di setiap daerah tempat wisata,. Selain dalam industri pariwisata hotell juga sangat penting peranannya dalam membangun negara yaitu meningkatkan kualitas rakyat, memperbanyak lapangan kerja, meningkatkan devisa negara, meninggikankan pendapatan daerah dan negara juga meningkatkan hubungan antara bangsa.

Dengan semakin banyaknya tempat-tempat wisata yang berkembang diindonesia yang bahkan sampai terkenal ke mancanegara dan membuat para wisatawan asing maupun lokal berkunjung ke berbagai daerah diindonesia sehingga membuat permintaan hotel sebagai akomodasi atau tempat menginap sangat meningkat, para wisatawan akan mencari hotel atau penginapan yang nyaman dengan pelayanan yang bagus dan dekat dengan tempat wisata tersebut.

Sekarang ini fungsi hotel tidak lagi hanya tempat akomodasi tempat menginap para wisatawan, tetapi seiring perkembangan zaman hotel juga sudah memiliki berbagai fasilitas yang lengkap sehingga tamu bisa melakukan berbagai aktifitas dihotel tersebut misalnya untuk melakukan pertemuan bisnis, meeting, seminar, resepsi nikah, birth day party, dan masih banyak lagi acara yang lainnya dengan pelayanan yang memuaskan.

Dipekanbaru industri perhotelan juga sedang meningkat, dengan melihat banyaknya hotel-hotel berbintang dan hotel-hotel non-bintang yang dibangun diberbagai daerah khususnya ditengah kota yang memang menjadi pusat keramaian, dengan menawarkan berbagai fasilitas yang lengkap sebagai penunjang promosi hotel tersebut. Mengingat potensi yang dimiliki

pulau Bintan, maka dibutuhkan tenaga kerja yang memiliki nilai pengalaman, kualitas dan keterampilan yang baik sehingga dapat disebut berkompetensi di lapangan dalam memberikan pelayanan jasa di industri perhotelan.

Occupancy 3 hotel bintang 3 dipekanbaru :

**Tabel 1.2**  
**Data Occupancy Hotel Bintang 3 di Pekanbaru Tahun 2016-2018**

| No | Nama Hotel                 | Total Room Occupancy |            |            |
|----|----------------------------|----------------------|------------|------------|
|    |                            | 2016                 | 2017       | 2018       |
| 1  | Hotel Furaya Pekanbaru     | 15.78<br>4           | 15.93<br>2 | 16.8<br>30 |
| 2  | Prime Park Hotel Pekanbaru | 12.53<br>7           | 12.48<br>3 | 12.3<br>39 |
| 3  | Hotel Batiqa Pekanbaru     | 27.65<br>3           | 32.88<br>9 | 25.6<br>77 |

Sumber : Hotel Furaya, Hotel Prime Park, Hotel Batiqa, Pekanbaru 2018

Persaingan antar hotel di Pekanbaru tentunya sangat intensif, hotel yang baik biasanya sangat banyak diminati oleh para tamu. Para tamu berhak menentukan hotel mana yang baik dan mana yang diinginkan untuk tempat menginapnya. Hotel yang *occupancy* lebih banyak biasanya menjadi penentu kurang atau tidaknya pelayanan dihotel tersebut.

Menurut data yang telah diambil, penulis akan meneliti Hotel Batiqa Pekanbaru, karena dari ketiga hotel tersebut Batiqa Hotel adalah hotel yang paling banyak diminati oleh tamu. Hotel Batiqa adalah sebuah jaringan hotel indonesia yang dikelola oleh PT. Batiqa Hotel Manajemen, yang merupakan anak perusahaan cabang dari PT. Surya Semesta Internusa (Tbk) yang telah beroperasi di

Karawang, Cirebon, Jababeka, Palembang dan Pekanbaru.

Hotel Batiqa Pekanbaru adalah hotel bintang tiga (\*\*\*) terdiri dari 12 lantai, dan mempunyai 133 room. dengan sweet sebanyak 7 room, dan standart sebanyak 126 room. Berlokasi strategis di jl. Jendral Sudirman yang merupakan pusat bisnis kota pekanbaru, berjarak hanya 2,3 Km dari Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II. Hotel Batiqa jua dikelilingi oleh berbagai pusat perbelanjaan, pusat kuliner, tempat hiburan, juga pasar tradisional. Sehingga membuat hotel ini mudah di capai dari segala penjuru Kota Pekanbaru.

Daya saing suatu hotel adalah dengan cara meningkatkan kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan. Agar dapat memberi kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan departemen di suatu hotel harus lah lengkap. Di Hotel Batiqa kualitas pelayanan sangat di perhatikan agar tamu yang menginap merasa nyaman, ada beberapa departmen yang ada di hotel batiqa pekanbaru untuk meningkatkan kualitas pelayanaannya :

1. *HousekeepingDepartment*
2. *Front OfficeDepartment*
3. *Foodand Beveragedepartment*
4. *Accounting Deartment*
5. *Marketing Departmnt*
6. *Purchasing Department*
7. *EngineeringDepartment*
8. *Human & RecourcesDepartment*
9. *Security Dpartment*

*Houskeeping* department adalah bagian yang penting peranannya pada suatu hotel, karena adalah bagian yang menangani hal-hal yang berkaitan pada kebersihan, kerapian, keindahan, seluruh area hotel . *Housekeeping* di Hotel Batiqa Pekanbaru mempunyai beberapa *Section*, antaranya : *Room Section, Public Area, Gardener.*

*Housekeeping* di Hotel Batiqa juga melayani permintaan tamu seperti tamu meminjam barang tertentu dari

*housekeeping* dikarenakan tamu tidaklah membawa barang itu. Seperti : meminjam setrika, sejadah dan mukenah, *hair dryer*, gunting, *baby cot*, dan lain sebagainya. *Housekeeping* juga melayani *turndown service*, pelayanan tempat tidur tambahan (*set up extra bed*), pelayanan kehilangan dan penemuan barang (*lost & found*), *make up room*, dan pelayanan *minibar* dikamar.

Extra bed adalah pelayanan yang dilakukan oleh *housekeeping* jika ada permintaan dari tamu. Pelayanan tempat tidur tambahan (*set up extra bed*) dilakukan oleh *room section (roomboy/maid)* yang bertugas pada saat itu. Pemasangan tempat tidur tambahan (*extra bed*) tersebut dilakukan apabila ada informasi dari pihak kantor depan hotel (*front office*) dan akan dikenakan penambahan biaya pada tamu . bisa juga dengan tamu memesan tempat tidur tambahan (*extra bed*) langsung petugas di *Floor Station/* bagian tata graha (*housekeeping departmen*), maka bagian tata graha nantinya akan melaporkan kepada *front Office Departmen*, untuk dikenakan biaya tambahan. Pelayanan *Extra Bed* di Hotel Batiqa kadang kurang maskimal, terjadi karena kurangnya komunikasi antara *front office* dan *housekeeping*, mengakibatkan *extra bed* yang dipesan oleh tamu menjadi lambat/ lama.

Berikut adalah data penyediaan *Extra Bed* di tiga hotel bintang 3 di pekanbaru :

**Tabel 1.3**

**Data Tamu Yang Memesan *Extra Bed* Tahun 2016-2018**

| No | Nama Hotel             | Data Tamu Yang Memesan Extra Bed |      |      |                  |
|----|------------------------|----------------------------------|------|------|------------------|
|    |                        | 2016                             | 2017 | 2018 | 2019 (jan - jun) |
| 1  | Hotel Furaya Pekanbaru | 120                              | 140  | 190  | -                |

|   |                            |         |         |         |    |
|---|----------------------------|---------|---------|---------|----|
| 2 | Prime Park Hotel Pekanbaru | 20<br>1 | 25<br>0 | 26<br>0 | -  |
| 3 | Hotel Batiqa Pekanbaru     | 60      | 30<br>3 | 16<br>0 | 72 |

Sumber : Supervisor Housekeeping Batiqa Hotel, Fo Hotel Furaya, Hotel Prime Park, Pekanbaru 2018

Dari ketiga hotel berbintang 3 tersebut dapat dilihat hotel batiqa adalah hotel yang permintaan *extra bed* nya tidak stabil pada tahun 2016 sebanyak 60 orang, mengalami kenaikan di tahun 2017 dan di tahun 2018 mengalami penurunan kembali yaitu sebanyak 160 orang. yaitu sebanyak. tapi permintaan *extra bed* di hotel batiqa tidaklah stabil, setelah memperoleh kenaikan pada tahun 2017 dan pada tahun 2018 mengalami penurunan permintaan .

Permintaan *Extra Bed* di Batiqa Hotel Pekanbaru sangatlah sedikit sementara tingkat hunian atau occupancy nya sangat banyak, tetapi para karyawan housekeeping / room boy masih saja mengalami kesulitan atau menjadi keteteran dalam mengerjakan tugasnya. Hal itu juga disebabkan oleh kurangnya karyawan *housekeeping* disitu, sehingga kerja karyawan *housekeeping* menjadi tidak efisien dalam melayani pelayanan *extra bed*

Dengan penjelasan diatas penulis tertarik untuk mengambil penelitian di Batiqa Hotel Pekanbaru karena penjualan *extra bed* disana sangatlah sedikit sementara tingkat huniannya sangat banyak, tetapi karyawan housekeepingnya masih saja keteteran dalam melaksanakan pelayanan *extra bed* tersebut. Jadi penulis akan mengangkat judul “**Kualitas Pelayanan *Extra Bed* di Batiqa Hotel Pekanbaru**”.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Prosedur pelayanan *Extra Bed* di Hotel Batiqa Pekanbaru.
2. Bagaimana Persepsi Tamu Terhadap Pelayanan *Extra Bed* di Hotel Batiqa Pekanbaru .

### 1.3 Batasan masalah

Berdasarkan judul penelitian di atas agar peneltian ini lebih terarah , maka pnulis membatasi permasalahan yang akan di teliti oleh penulis hanya membatasi pada Tanggapan Tamu Terhadap Pelayanan *Extra Bed* di Batiqa Hotel Pekanbaru saja.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdsarkan latar belakan g masalah diatas , maka dapat diketeahui tujuan peneliitian sebagai beri kut :

3. Untuk Mengetahui Prosedur pelayanan *Extra Bed* di Hotel Batiqa Pekanbaru
4. Untuk mengetehui bagaimana tanggapan tamu terhadap pelayanan *Extra Bed* di Hotel Batiqa Pekanbaru.

### 1.5 Manfaat penelitian

1. Untuk bahan meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan serta agar lebih mengerti dan memahami teori – teori yang penulis dapatkan selama proses perkuliahan dan untuk landasan materi bagi penulis lainnya yang mau membahas permasalahan yang sama dan sebagai materi penelitian yang lebih lanjut.
2. Manfaat bagi pihak hotel, Penelitian ini diharapkan bisa menj adi pedoman agar bisa menemukan ide-ide baru dan bisa menjadi masukan untuk pihak manajemen dan dapat meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Batiqa Pekanbaru.
3. Manfaat bagi akademik, Bagi akademis sebagai sumber informasi pada penelitian selanjutnya secara khusus di bidang pariwisata dan ilmu pada umumnya.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Tanggapan

Menurut Agus Sujanto (2009) tanggapan adalah bayangan pengamatan yang tertinggal di ingatan setelah melakukan pengamatan untuk suatu objek atau benda tertentu.. Tanggapan dibagi menjadi 3 bagian yaitu, berdasarkan alat indera yaitu untuk mengamati, berdasarkan terjadinya yaitu tanggapan yang diingat, fikiran dan lainnya, dan berdasarkan lingkungan yaitu tanggapan tentang benda, kata dan lainnya.

Menurut Soemanto (1990:23) mendefinisikan tanggapan adalah bayangan yang menjadi kesan yang dihasilkan dari pengamatan. Kesan tersebut menjadi kesadaran yang dapat dikembangkan dalam hubungannya dengan konteks pengalaman waktu sekarang serta antisipasi kesadaran untuk masa yang akan datang. Adanya respon pada seseorang atau seseorang itu bisa kembali mengingat semua yang pernah ada di inderanya. Tidak semua orang atau individu memiliki tipe tanggapan yang sama, tetapi semua orang mempunyai tipe tanggapannya sendiri-sendiri.

Berdasarkan pada kekuatan indera yang istimewa itulah tipe tanggapan pada seseorang atau individu digolongkan menjadi 5 tipe, yaitu tipe visual, tipe auditif, tipe motorik, tipe taktil, dan tipe campuran. Tipe-tipe tersebut dapat diterangkan sebagai berikut :

1. Tanggapan tipe visual, artinya orang itu mempunyai ingatan yang baik sekali bagi apa yang telah dilihatnya.
2. Tanggapan tipe auditif, artinya orang dapat mengingat dengan baik sekali bagi apa yang telah didengarnya.
3. Tanggapan tipe motorik, artinya orang itu mempunyai ingatan yang baik sekali bagi apa yang telah dirasakan geraknya.
4. Tanggapan tipe taktil, artinya orang itu mempunyai ingatan yang baik untuk segala yang pernah dirabanya,
5. Tanggapan tipe campuran, artinya kekuatan tiap-tiap indera sama saja dan mempunyai ingatan yang sama kuatnya untuk segala yang pernah diinderanya.

## 2.2 Kepariwisata

Dalam buku kepariwisataan dan perjalanan (Muljadi dan Andri Warman: 2009) istilah *tourism* atau pariwisata muncul dimasyarakat sekitar abad ke 18, pada khususnya setelah revolusi industri di Inggris. Kata pariwisata ber asal dari ketika dilakukan aktivitas wisata atau *tour* adalah suatu kegiatan pergantian tempat tinggal sementara seseorang, keluar dari daerah tinggalnya sehari-hari bersifat sementara dengan alasan apa pun, kecuali melaksanakan aktivitas yang dapat menghasilkan gaji atau upah. Kata pariwisata berasal dari 2 suku kata yaitu *pari* dan *wisata*, *pari* artinya banyak atau berulang dan berkeliling, sedangkan *wisata* artinya perjalanan dengan tujuan rekreasi. Jadi, pariwisata yaitu perjalanan dengan tujuan rekreasi yang dilaksanakan dengan cara berulang dan berkeliling.

Sarana kepariwisataan yaitu semua perusahaan yang memberikan pelayanan secara langsung atau tidak langsung kepada wisatawan, jenisnya yaitu usaha perjalanan wisata, usaha jasa transportasi wisata, usaha penyediaan akomodasi, usaha jasa dan minuman, usaha daya tarik wisata, dan lain lain. Sedangkan prasarana kepariwisataan adalah semua fasilitas yang mendukung sarana kepariwisataan yang dapat memberikan pelayanan kepada wisatawan dalam memenuhi kebutuhan mereka, antara lain :

- 1) Prasarana perhubungan, seperti jaringan jalan raya dan rel kereta api, bandar udara (airport), pelabuhan laut (seaport), terminal angkutan darat, dan stasiun kereta api.
- 2) Instalasi tenaga listrik dan instalasi air bersih.
- 3) Sistem perbankan dan moneter.
- 4) Sistem telekomunikasi.

Sedangkan dalam kepariwisataan dan perjalanan edisi revisi (A.J. Muljadi dan Andri Warman, 2014 : 9) Menurut pasal 1 angka 4 UU No. 10 Tahun 2009, tentang kepariwisataan diartikan dengan keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta

multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah daerah, dan pengusaha. Sementara pengertian pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta pelayanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.

### 2.3. Hotel

Dalam Tarmoezi (2000), Penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan. Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, sehingga dikelompokkan menjadi:

#### 1) *City Hotel*

Yaitu hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek). *City hotel* disebut juga sebagai *transit hotel* karena biasanya di huni para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang berlokasi disediakan oleh hotel tersebut.

#### 2) *Presidential Hotel*

Yaitu hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal di dalam jangka waktu lama. Hotel ini dilengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.

#### 3) *Risort Hotel*.

Yaitu hotel yang berlokasi di daerah pegunungan (*mountain hotel*) di tepi pantai (*beach hotel*), di area hutan (*jungle hotel*), di dalam area fantasi amusement park hotel, di pinggir danau

(*lake hotel*), dan tepi aliran sungai (*riverside hotel*). Hotel seperti ini terutama diperuntukkan bagi keluarga yang beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi.

Hotel atau usaha akomodasi merupakan usaha jasa pelayanan yang rumit pengelolaannya (*multicomplex*) dan seluruh fasilitasnya kemungkinan disediakan untuk umum selama 24 jam. Hotel atau usaha akomodasi tersebut adalah untuk menunjang kegiatan para wisatawan dalam mengunjungi daerah-daerah wisata.

Dalam Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum (2001: 8-9), hotel adalah sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan, seperti pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, barang-bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perlibatan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

Sulastiyono (2011: 63), menyebutkan bagian-bagian atau departemen yang terdapat di dalam hotel secara umum yaitu seperti di bawah ini:

1. *Front Office* (kantor depan hotel)
2. Tata Graha (*Housekeeping*)
3. Makanan dan Minuman (*Food & Beverage*)
4. Sales & Marketing Department
5. Department Keuangan atau Accounting Department
6. Human Resource Department
7. Engineering Department
8. Security Department

### 2.4 Pelayanan

Kata pelayanan di dalam bahasa Inggris yaitu "service". Di dalam manajemen pelayanan umum di Indonesia (Moenir.2002 : 26) didefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Moenir (2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung, inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Menurut pendapat Kotler (2002 : 83) arti pelayanan yaitu segala kegiatan atau aktivitas yang bisa di tawarkan seseorang kepada orang lain yang dasarnya tidak mempunyai wujud dan tidak memiliki akibat kepemilikan, dan tidak bisa dihubungkan dengan sesuatu product fisik. Kotler juga mengemukakan bahwa perilaku itu bisa terjadi disaat sesudah dan sebelum terjadinya transaksi. Padahal dasarnya layanan yang ber taraf tinggi kepada konsumen akan mendapatkan hasil kepuasan yang tinggi juga serta pengulangan pembelian yang lebih sering oleh konsumen itu.

Pelayanan adalah sesuatu aktivitas yang terjadi didalam interaksi secara langsung antara suatu individu dengan individu lainnya secara fisik dan penyediaan kepuasan konsumen. Didalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebuah usaha dalam melayani kepentingan oranglain, dan melayani merupakan menolong persiapan apa yang dibutuhkan oleh orang lain.

Pelayanan memiliki empat karakteristik utama yang mempengaruhi rancangan program pemasaran (Tjiptono, 2004: 24) :

1. Tidak terwujud (*intangible*)
2. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)
3. Keragaman (*variability*)
4. Tidak tahan lama (*perishability*)

Menurut Fandy Tjiptono (2002: 48) secara garis besar ada empat unsur kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Kecepatan  
Hal ini berhubungan dengan lama atau kecepatan dalam melayani konsumen.
- b. Ketepatan

Ketepatan ini berhubungan dengan kesesuaian keinginan konsumen dengan pelayanan yang diberikan.

- c. Keramahan  
Dalam melayani konsumen, karyawan harus menunjukkan sikap yang ramah sehingga konsumen akan merasa lebih dihargai dan semakin puas.
- d. Keterampilan  
Keterampilan ini berhubungan dengan keseluruhan aspek di atas. Karyawan yang terampil adalah karyawan yang melayani konsumen dengan cepat, tepat, ramah.

Zeithaml (1985) mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan jasa yaitu :

- a. Reliability
- b. Responsiveness
- c. Assurance
- d. Emphaty
- e. Tangibel

## 2.5 Housekeeping

Dalam operating tata graha/ hotel housekeeping operasional (agusnawar, 2000 : 20) *Housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *housekeeping* adalah bagian atau departmen yang mengatur dan menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya.

Department Tata Graha (*housekeeping*) adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan pada tamu, terutama yang menyangkut melayani kebersihan dan kenyamanan ruangan hotel. Housekeeping harus bekerjasama dengan department-department lainnya yang ada di hotel tersebut, seperti *Front Office department, Food & Beverage department, engineering department, accounting department* dan *personalia department*. Tugas housekeeping yaitu dimulai dari menjaga kebersihan dan kerapian ruang

serta kelengkapannya, juga mengurus alat-alat seperti tapak meja, sprengsheet, pillowkis, towell, gordena, sampai kepada proses pergantian, pengadaan peralatan dan kelengkapan. Juga memelihara ruang hotel seperti meeting room, coridor, restaurant, lobby utama, dan sebagainya. Selain itu Housekeeping juga mempunyai tanggungjawab kepada ruang makan karyawan, ruang ganti pakain karyawan, ruang kantor dan sebagainya (Sulastiyono : 2011)

Menurut Bagyono (2006:119) *Housekeeping* juga menyediakan layanan seperti :

1) *Turndown Service*

*Turndown Service* adalah pelayanan yang diberikan oleh *housekeeping* untuk membuka *bed cover*, merapikan tempat tidur dan mengganti handuk yang basah dan dilakukan pada *shif* sore antara jam 18.00-21.00 WIB. Pada beberapa hotel di sebut juga dengan istilah *opening bed*.

2) Pelayanan Tempat Tidur Tambahan (*Extra Bed*)

*Extra Bed* adalah tempat tidur tambahan yang diletakkan didalam kamar tamu, penggunaan *extra bed* ini dilakukan apabila kamar tamu tersebut menghendaki tambahan tempat tidur karena ada tambahan orang dalam kamar tersebut, misalnya tamu tersebut membawa keluarganya atau tamu yang datang dengan rombongan (*group*) sedangkan persediaan kamar tidak mencukupi maka dalam kamar tersebut disediakan *extra bed*.

3) Pelayanan Permintaan Tamu (*Guest Request Item*)

*Guest Request Item* adalah permintaan tamu atau tamu meminjam suatu barang dari *housekeeping* karena tamu tidak membawa barang tersebut

4) Pelayanan Kehilangan dan Penemuan Barang (*Lost & Found*)

*Lost and Found* adalah penemuan barang-barang yang hilang, baik itu dikamar tamu maupun di area umum di dalam lingkungan hotel. *Lost and found*

dibawah koordinasi *housekeeping* dan dikelola oleh *housekeeping order taker*.

5) Pelayanan Minibar di kamar

Pelayanan *Minibar* adalah pelayanan minuman (*soft drink & alcoholic*) dan makanan (*snack*) untuk tamu yang disediakan didalam kamar hotel.

Dalam Agus Sulastiyono (2010 :14-115) Room section bertugas untuk menjaga, memelihara kebersihan, kerapihan, kelengkapan dan keindahan kamar-kamar tamu. Tanggung jawab tersebut langsung dikerjakan oleh pramugraha (*roomboy/maid*). Kamar-kamar yang bersih, rapih, nyaman, tenang dan aman adalah merupakan produk utama hotel yang harus dapat diberikan kepada para tamu yang menginap. Mempersiapkan tempat tidur tambahan (*extra bed*) adalah salah satu dari pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh pramugraha. Tempat tidur tambahan (*extra bed*) akan dipersiapkan apabila diminta oleh tamu, tempat tidur tambahan dibuat sedemikian rupa sehingga mudah untuk dipindah-pindahkan (*folding bed*) dan disimpan di *Floor Station*. Pemasangan tempat tidur tambahan tersebut dilaksanakan apabila ada informasi dari pihak kantor depan hotel (*Front Office Department*), dan tamu akan dikenakan biaya tambahan. Dengan ditambahnya satu tempat tidur tambahan, berarti ditambah pula perlengkapan yang ada dalam kamar mandi, seperti handuk-handuk dan sabun mandi.

### BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah ilmu yang membahas dan mempelajari tentang metode-metode atau cara-cara tertentu yang harus ditempuh dalam melaksanakan kegiatan penelitian untuk tujuan tertentu.

#### 3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini Metode penelitian yang digunakan adalah desain kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penulis memilih metode kuantitatif karena penulis



bermaksud ingin memperoleh hasil nyata atau gambaran yang mendalam kepada para tamu yang pernah memesan extra bed secara langsung mengenai tanggapan tamu terhadap pelayanan *extra bed* di Batiqa Hotel Pekanbaru.

Design penelitian adalah struktur dan perencanaan, serta strategi dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dan pengendalian penyimpangan jawaban yang mungkin terjadi ( Sumami and Wahyudi, 2006:47).

Desain penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penulis (peneliti) berusaha mendeskripsikan keadaan yang sebenarnya menggunakan cara pengumpulan informasi dan data di lokasi dan dijelaskan dengan cara penguraian tanpa diuji hipotesis dan membuat prediksi ( Rahmat, 1999 : 24 ) .

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian yang telah dilakukan oleh penulis yaitu dilakukan di hotel berbintang (\*\*\*) yaitu Hotel Batiqa Pekanbaru yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman no. 1 Simpang Tiga, Bukit Raya Pekanbaru, Riau. Penelitian dilakukan di bulan Februari sampai bulan Mei 2019.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi atas subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015 : 80).

Dalam penelitian ini, yang akan menjadi populasi penelitian adalah semua tamu yang menginap dengan memesan *Extra Bed* di Hotel Batiqa Hotel Pekanbaru.

#### **3.3.2 Sampel Penelitian**

Penentuan sampel (*sampling*) yaitu proses pemilihan jumlah elemen yang hanya secukupnya dari populasi, sehingga elemen populasi yang diteliti bisa dipahami sifat-sifat atau karakteristiknya dan bisa tergeneralisasikan juga sifat atau karakternya. ( Noor . 2011 : 148 ) .

Penelitian yang telah dilakukan oleh penulis penentuan sampel yang dilakukan yaitu memakai teknik *Non probability sampling* yakni tidak semua elemen elemen didalam populasi mempunyai kesempatan untuk dijadikan sampel, hal tersebut dikarenakan lebih efisien dalam pemakaian waktu penelitian. Sedangkan metode yang digunakan adalah *accidental sampling* (sampel aksidental) yakni teknik yang menentukan sampel berdasarkan kebetulan bertemu, siapapun yang kebetulan ditemui penulis bisa dijadikan sampel penelitian dengan catatan orang tersebut cocok dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian. Dengan adanya metode *accidental sampling* bisa mempermudah penulis karena yang menjadhi sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang tamu menggunakan pelayanan extra bed di Batiqa Hotel Pekanbaru.

Menurut pendapat Masri Singarimbun ( 1987 : 152 ) sampel yang digunakan bisa diambil minimal dan ditentukan sendiri oleh peneliti mengingat waktu, tenaga, dan biaya. maka peneliti memutuskan untuk menjadikan 50 orang pengguna dan yang sudah pernah menggunakan extra bed di Batiqa Hotel Pekanbaru.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1 Data Primer**

Data primer yaitu data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok fokus, dan panel. Atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Wiratna, 2014).

Jadi dalam penelitian ini data primer yang yang digunakan yaitu data data dari hasil penelitian yang dilakukan seperti observasi, dokumentasi, wawancara di Batiqa Hotel Pekanbaru.

#### **3.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang didapat dari catatan , buku , majala

berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan, pemerintah, artikel, bukubuku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung diberikan data pada pengumpulan data.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data Penelitian**

#### **3.5.1 Observasi Penelitian**

Observasi merupakan penelitian atau pengamatan terhadap objek penelitian yang dilakukan secara langsung maupun tidak secara langsung (Noor : 2012). Peneliti melakukan penelitian dan pengamatan ke Batiqa Hotel Pekanbaru secara langsung.

#### **3.5.2 Dokumentasi Penelitian**

Menurut pendapat Arikunto (2006 : 206) Dokumentasi Penelitian yaitu pengumpulan dan mencari data yang seperti majalah, catakabar, surat kabar, notulen, agenda, laporan, transkrip, dan lain sebagainya. Dokumentasi penelitian juga bisa berbentuk gambar, tulisan, karya monumental seseorang. Berdasarkan pendapat tersebut peneliti bisa menyimpulkan bahwa dokumentasi penelitian adalah mendapatkan data dengan cara mencatat dan mempelajari semua dokumen dan arsip – arsip yang berhubungan dengan objek penelitian tersebut.

#### **3.5.3 Kuesioner/angket**

Kuesioner peneliti harus mengetahui apa yang diharapkan dari para responden untuk mengukur pasti variabel dengan teknik yang lebih efisien untuk mengumpulkan data (Sugiono : 2016).

Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan memberikan pertanyaan tertulis pada 50 orang tamu yang memesan *extra bed* di Hotel Batiqa Pekanbaru.

### **3.6 Teknik Pengukuran Data**

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pelayanan *Extra Bed* di Hotel Batiqa Pekanbaru maka peneliti menggunakan skala likert yaitu skala

yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiono, 2016).

Skala likert yang ada dalam penelitian ini yaitu terdiri dari Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (CB), Tidak Baik (TB), Sangat Tidak Baik (STB). Jawaban dan kuesioner akan diberikan bobot nilai

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Hotel**

##### **4.1.1 Sejarah Batiqa Hotel**

PT. Surya Semesta Internusa Tbk (SSIA) Didirikan pada 1 Juni 1991. Pada Maret 1997, perusahaan menempatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia. Sebagai pengembangan real estate selama lebih dari 40 tahun, SSIA telah berkembang menjadi perusahaan publik dengan tiga divisi utama yaitu properti, konstruksi dan perhotelan. Untuk menjaga fokusnya divisi manajemen bisnis hotel tiga dipercayakan kepada PT. BATIQA Hotel Manajemen (BHM).

PT. Batiqa Hotel Manajemen bergerak dibidang perhotelan, khususnya memiliki dan mengelola bisnis hotel bintang 3. Surya Internusa Hotel membuka hotel pertamanya di Karawang pada tahun 2014, disusul dengan hotel di Cikarang, Cirebon, Palembang, Pekanbaru, dan Lampung.

Batiqa Hotel adalah jaringan hotel bintang tiga di Indonesia yang mempunyai visi yang sangat tegas yakni menjadi jaringan hotel yang diakui se-Asia Tenggara dan menjadi jaringan perusahaan manajemen perhotelan yang terpercaya dan terbesar.

Batiqa Hotel Manajemen memiliki komitmen agar memberi pelayanan yang sangat baik dengan nilai perhotelan mengangkat ciri khas Indonesia kepada semua tamu.

##### **4.1.2 Rincian Harga Kamar**

Berikut ada rincian harga kamar dan harga extra bed yang ada di Batiqa Pekanbaru :

**Tabel 4.1**  
**Rincian Harga Kamar**

| NO | Jenis Kamar | Harga Kamar |
|----|-------------|-------------|
| 1. | Superior    | Rp. 466,115 |
| 2. | Suite       | Rp. 745,785 |
| 3  | Extra Bed   | Rp. 345,854 |

*Sumber : HRD Batiqa Hotel Pekanbaru, 2018*

Berdasarkan observasi dilapangan dapat dilihat harga kamar dan juga harga extrabed permalam di Batiqa Hotel pekanbaru ditahun 2018 hingga sekarang. Kamar *superior* seharga Rp. 466,115 per malam, kamar *suite* seharga Rp.745,785 per malam, dan harga *extra bed* satu malam adalah Rp. 345,854

#### 4.1.3 Fasilitas Hotel

- 1) Kamar
- 2) *Restaurant*
- 3) *Room Service*
- 4) *Meeting Room*
- 5) *Floor Parking Area*
- 6) Mushola
- 7) Wifi

#### 4.2 Prosedur Pelayanan *Extra Bed* Di Batiqa Pekanbaru

Pelayanan tempat tidur tambahan (*set up extra bed*) dilakukan oleh *room section (roomboy/maid)* yang bertugas pada saat itu. Pemasangan tempat tidur tambahan (*extra bed*) tersebut dilakukan apabila ada informasi dari pihak kantor depan hotel (*front office*) dan akan dikenakan penambahan biaya pada tamu . bisa juga dengan tamu memesan tempat tidur tambahan (*extra bed*) langsung petugas di Floor Station/ bagian tata graha (*housekeeping departmen*), maka bagian *tata graha* nantinya akan melaporkan kepada *front Office Departmen*, untuk

dikenakan biaya tambahan. Pelayanan *Extra Bed* di Hotel Batiqa kadang kurang maksimal, terjadi karena kurangnya komunikasi antara *front office* dan *housekeeping*, mengakibatkan *extra bed* yang dipesan oleh tamu menjadi lambat/ lama.

Prosedur penambahan *extra bed* di Batiqa Hotel Pekanbaru :

- a. Permintaan pelayanan *extra bed* akan di layani setela ada persetujuan atau konfirmasi oleh *fronth office department* kepada *housekeeping*.
- b. Setela meneriima *orderan extra bed* dari *frontoffice* , petugas *order taker* akan senger menyampaikan permintan *extra bed* tarsebut kepadah petugas kamair atau *room atendant* yang sedang bertugas padda saat itu.
- c. *Room attendant* yang sedang bertugas saat itu akan segera menyiapkan *extra bed* dan dipasang dikamar tamu yang memesan.
- d. *Extra bed* bisa diletakkan sejajar dengan tempat tidur yang ada dikamar, atau disesuaikan dengan situasi dan kondisi kamar. Bisa juga sesuai permintaan tamunya.
- e. Penambahan *extra bed* akan ditambah juga jumlah handuk atau keperluan mandi untuk dikamar tersebut.

#### 4.3 Identifikasi Responden

##### 4.3.1 Responden Penelitian

##### 4.3.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin

Dari sekian banyaknya responden (tamu) yang menginap di batiqa hotel pekanbaru, yaitu tamu laki-laki berjumlah 32 orang dengan persentase 64 % dari jumlah keseluruhan. Sedangkan tamu perempuan berjumlah 18 orang dengan persentase sebanyak 36 % . Jadi berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas respondennya berjenis kelamin Laki-laki.

##### 4.3.1.2 Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Sebanyak 11 orang dengan presentase 22 % berumur 17-24 tahun, 19 orang

dengan presentase 38 % berumur 25-35 tahun, 17 orang dengan presentase 34 % berumur 36-45 tahun, dan 3 orang dengan presentase 6 % berumur 46 tahun keatas. Jadi dapat disimpulkan tamu yang berusia 25-35 adalah jumlah yang paling banyak memesan extra bed di batiqa hotel pekanbaru yaitu sebanyak 19 orang dengan presentase 38 %. Sedangkan tamu yang berusia >46 menunjukkan jumlah yang paling sedikit memesan extra bed di Batiqa Hotel Pekanbaru yaitu sebanyak 3 orang dengan presentase 6 %.

#### **4.3.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaannya**

Tamu yang menginap di batiqa hotel pekanbaru, dapat dilihat bahwa pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa berjumlah 5 orang dengan presentase 10 %, pekerjaan responden sebagai wiraswasta berjumlah 10 orang dengan presentase 20 %, pekerjaan responden sebagai pegawai swasta berjumlah 16 orang dengan presentase 32 %, pekerjaan responden sebagai pegawai negeri berjumlah 8%.

#### **4.3.1.4 Responden Berdasarkan Asalnya**

Tamu yang menginap di batiqa hotel pekanbaru rata-rata berasal dari diluar pekanbaru yang berjumlah 30 orang dengan frekuensi 60%, sedangkan tamu yang berasal dari pekanbaru berjumlah 20 orang dengan frekuensi 40%. Jadi tamu yang memesan extra bed paling banyak adalah berasal dari luar pekanbaru.

#### **4.3.1.5 Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap**

frekuensi menginap tamu yang memesan extra bed yaitu yang menginap dengan frekuensi 1 x sebanyak 29 orang dengan presentase 58%, frekuensi menginap 2 x sebanyak 20 orang dengan presentase 40%, dan frekuensi menginap >3 x sebanyak 1 orang dengan frekuensi 2%. Jadi dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa frekuensi menginap tamu yang memesan extra bed yang paling banyak adalah 1 x dengan jumlah 29 orang dengan presentase 58%.

#### **4.4 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Extra Bed di Batiqa Pekanbaru**

Tanggapan tamu tentang pelayanan extra bed di Batiqa Hotel Pekanbaru dapat dilihat dari 4 (empat) sub variabel, adapun sub variabel tersebut adalah kecepatan, ketepatan, keramahan, dan keterampilan.

1. Kecepatan, yang mempunyai dua indikator memperoleh hasil total 366, dengan rentang skor 339 – 419 yang masuk dalam kategori Baik. Sehingga bisa disimpulkan bahwa tamu yang memesan *extra bed* sudah puas dengan pelayanan *extra bed* di Batiqa Hotel Pekanbaru.
2. Ketepatan, yang terdiri dari dua indikator mendapat perolehan total skor 357, pada rentang skor 339 – 419 dengan kategori Baik. Sehingga bisa disimpulkan bahwa tamu yang telah memesan extra bed sudah merasa puas dengan pelayanan *extra bed* di Batiqa Hotel Pekanbaru.
3. Keramahan, yang terdiri dari dua indikator mendapat perolehan total skor 377, pada rentang skor 339 – 419 dengan kategori baik. Sehingga bisa disimpulkan bahwa tamu yang telah memesan extra bed sudah merasa puas dengan pelayanan *extra bed* di Batiqa Hotel Pekanbaru.
4. Keterampilan, yang terdiri dari dua indikator mendapat perolehan total skor 371, pada rentang skor 339 – 419 dengan kategori baik. Sehingga bisa disimpulkan bahwa tamu yang telah memesan *extra bed* sudah merasa puas dengan pelayanan *extra bed* di Batiqa Hotel Pekanbaru.

Dari hasil total dari setiap sub variabel diatas, diketahui bahwa responden menilai cukup baik mengenai tanggapan tamu terhadap pelayanan *extra bed* di Batiqa Hotel Pekanbaru. Hal ini terbukti dari total skor keseluruhan yaitu dengan jumlah 1471, dan hasil ini diperoleh pada rentang skor 1359 – 1679 dengan kategori baik.

Dari penelitian yang sudah peneliti lakukan di Batiqa Hotel Pekanbaru bisa

disimpulkan bahwa bahwa pelayanan extra bed di Batiqa Hotel Pekanbaru sudah Baik, hal itu di lihat dari hasil indikator indikator yang di jawab oleh tamu dan respon para tamu yang bertanggung baik lebih banyak dari pada respon yang lainnya. Tamu yang memesan extra bed sudah puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan housekeeping, di karena kan karyawan housekeeping di batiqa Hotel Pekanbaru mempunyai Standart Pelayan Yang sangat baik untuk membut tamu merasa puas dengan pelayanan yang di berikan dan mementingkan kenyamanan tamu di atas segalanya.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai tanggapan tamu terhadap pelayanan esxtra bed di Batiqa Hotel Pekanbaru maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan *extra bed* dilakukan oleh *room section* yang sedang bertugas pada saat itu . dilakukan apabila ada informasi dari *front office* department dan akan dikenakan penambahan biaya pada tamu . Prosedur - prosedur penambahan *extra bed* di Batiqa Hotel Pekanbaru :
  - a. Permintaan pelayanan *extrabed* akan di layanii setela ada persetujuan atau konfirmasi oleh *frontoffice department* kepada *housekeeping* .
  - b. Setalah meneriima *ordern extra bad* dari *frontoffice* , petugas *ordeer teker* akan segerah menyampaiikan permintaan *extra bed* tersebut kepada petugas kamar atau *rom atendant* yang sedang bertugas padda saat itu.
  - c. *Room atendant* yang sedang bertugas saat itu akan segera menyiapkan *extra bed* dan dipasang dikamar tamu yang memesan .

- d. *Extra bed* bisa diletak kan sejajar dengan tempat tidur yang ada dikamar , atau disesuaikan dengan situasi dan kondisi kamar . Bisa juga sesuai permintaan tamunya .
  - e. Penambahan *extra bed* akan ditambah juga jumlah handuk atau keperluan mandi untuk dikamar tersebut.
2. Tanggapan tamu terhadap pelayanan *extra bed* dengan sub variabel Kecepatan, yangng terdiri dari dua indkator mendnapat per olehan totall 366, dengan kategori Baik. Ketepatan, yang terdiri dari dua iindikator menndapat prolehan totall sekor 357, dengan kategori Baik. Keramahan, yng terdiri darii dua indkator menadapat perolhan totaal sekor 377, dengan kategori baik. Keterampilan, yang terdiri darii dua indiikator menadapat peroleihan totaal sekor 371, dengan kategori baik. total skor keseluruhan semua sub variabel yaiitu degan jumlah 1471, dazn hassil i ni di peroleh padah rentan skor 1359 – 1679 dengan kategori Baik.  
Jadi berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis pelayanan extra bed di Batiqa Hotel Pekanbaru sudah Baik dan tidak mengecewakan pelanggan yang memesan extra bed .

### **5.2 Saran**

Berrdasarkan hasil penelitian , maaka panneliti memberi bberapa saram mengenai tanggapan tamu terhadap pelayanan *extra bed* di Batiqa Hotel Pekanbaru, yaitu :

1. Faktor kualitas pelayanan kecepatan, ketepatan, keramahan, dan keterampilan dari karyawan *housekeeping* yang bertugas memasang *extra bed* sangat memengaruhi tingkat kepuasan tamu yang memesan *extra bed* di Batiqa Hotel Pekanbaru, jadi karyawan harus mempunyai ke empat faktor tersebut agar tamu merasa puas dan tidak kecewa. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan pelayanan di saran kan

agar karyawan yang bertugas dapat mempertahankan kan pelayanan yang sudah bagus atau baik, kalau bisa lebih meningkatkan dan memperhatikan serta mengoptimal kan pelayanan *extra bed* berdasarkan ke empat unsur diatas sehinga meningkatkan penjualan *extra bed* di hotel Batiqa Pekanbaru .

#### Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2006. Prosedur Penelitian: Suatu Pendidikan Praktek, Edisi Revisi. Jakarta. PT, Rineka Cipta.
- Ahmadi, 1998. Faktor yang Mempengaruhi Belajar. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Warman, Andri, dan Muljadi. 2009. Kepariwisata dan Perjalanan. Jakarta. Pt. Raja grafindo persada.
- \_\_\_\_\_. 2014. Kepariwisata dan Perjalanan, edisi revisi. Jakarta. Rajawali.
- Bagiyono. 2009. Manajemen Housekeeping Hotel. Bandung. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2006. Manajemen Housekeeping Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Bonar, S.K. 2001. Manajemen Jasa Pelayanan. Jakarta. Rineka Cipta
- Damanik, Janiaton dan Helmut F. Weber. 2006. Perencanaan Ekowisata. Yogyakarta. CV Andi Offset.
- Kotler Philip. 1997. Manajemen Pemasaran, edisi revisi. Jakarta. Pralindo.
- Moenir, A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Noor, Juliansyah. 2011. Metode Penelitian. Jakarta. Kharisma Putra Utama.
- Nawar, Agus. 2000, Operating Tata Graha (Hotel Housekeeping Operasional). Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Pendit, Nyoman S, (2006), Ilmu Pariwisata, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, 2013. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Rakhmat, Jalaluddin. 1999. Psikologi Komunikasi. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Sulastyono, Agus. 2010. Theknik dan Prosedur Devisi Kamar pada Bidang Hotel. Bandung. Alfabeta.
- ..... 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung. Alfabeta.
- Sujarweni wiratna. 2014. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Administrasi. Bandung. Alfabeta.
- Sujanto, Agus. 2006. Psikologi Umum. Jakarta : Bumi Aksara
- ..... 2009. Psikologi Umum. Jakarta: Bumi Aksara
- ..... 2012. Psikologi umum. Jakarta: Bumi Aksara
- Soemanto, Wasty. 1990. Psikologi Pendidikan. Bandung : Rineka Cipta
- Sumarni, Murti & Salamah Wahyuni. 2006. Metode Penelitian Bisnis, edisi 1. Yogyakarta. Andi
- Singaribun, Masri. 1987. Metode Penelitian Survai, edisi revisi. Jakarta. Pustaka LP3ES.
- Tarmoezi dan Trizno. 2000. Hotel Front Office. Jakarta. Kesaint Blanc.
- Tjiptono, Fandy. 2002. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi

- , 2005. Manajemen Jasa.  
Yogyakarta: Andi.
- Wardinata. 2006. Metode Penelitian  
Pariwisata. Yogyakarta: Andi.
- Zaitahml, valarie A, and Mary Jo Bitner.  
1996. Service Marketing. New  
York. The McGraw-Hill  
Companies. Inc.

### **Referensi Skripsi :**

- Wardani, Nila. 2010. Kualitas Pelayanan  
Housekeeping Pada Hotel Pangeran  
Pekanbaru.
- Audina, Nia. 2017. Kualitas Pelayanan  
Room Boy di Hotel Gran Zuri Pekanbaru.
- Charles, Julius. 2008. Pengaruh Kulaitas  
Pelayanan di Kamar Terhadap  
Tingkat Kepuasan Tamu di Hotel  
Ibis Pekanbaru.
- Ulfa, Maria. 2017. Tanggapan Pengguna  
Instagram Terhadap Promosi  
Kamar Batiqa Hotel Pekanbaru.
- Parozita, Kurnia. 2017. Tanggapan  
Pengunjung Terhadap Event Lampu  
Colok Sebagai Atraksi Wisata di  
Kabupaten Bengkalis.