

# QUALITY OF SERVICE ROOM ATTENDANT AT HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM RIAU ISLAND

By: Vira Islamiati  
Lecturer: Andi M Rifiyan Arief, SST Par., MM. Par  
E-mail: [vira.islamiati3944@student.unri.ac.id](mailto:vira.islamiati3944@student.unri.ac.id),  
[Ifanmr10@gmail.com](mailto:Ifanmr10@gmail.com)

*Department of Administrative Science Business Travel Study Program  
Faculty of Social Science and Political Science  
Riau University*

## ABSTRACT

Riau Islands Province is the second gateway for foreign tourists after Bali. Batam City which supports Indonesia from various sectors such as the hotel sector. By providing accommodation, tourists can enjoy a very comfortable vacation. In a hotel, the department that plays a role in providing hotel guests, especially regarding service comfort, cleanliness of the entire hotel area is housekeeping. In this case, HARRIS Resort Waterfront Batam, Riau Islands, develops the comfort that guests get by conducting a survey on service quality. The purpose of this study is to determine the quality of Room Attendant services in improving the services that will be provided to guests. The method used in this study is a quantitative method to find out the results of the survey through observation, distributing questionnaires to respondents/guests who have stayed at the hotel, and based on the documentation of several guests who have provided answers through the questionnaire. Based on the survey and the results of data processing that has been carried out, the authors get the data from the recapitulation results, it can be seen that the total score of Room Attendant Service Quality at HARRIS Resort Waterfront Batam, Riau Islands is 7177 where the results range from a total score of 7140-8500 into the "Very Satisfied" category.

*Key Word: Service Quality, Satisfaction, Room Attendant, Hotel*

### BAB I

#### PENDAHULUAN

##### 1.1. Latar Belakang

Bagian *Laundry* (*Laundry Section*) memiliki tugas untuk semua pakaian yang dikirimkan kepadanya.

Bagian lain dari hotel yang sangat berperan penting dalam memberikan kesan dan juga kepuasan dalam pelayanan ialah kamar tamu. Saat tamu memasuki kamar, tamu langsung melihat kebersihan tempat tidur. Karena sebelum tamu masuk kamar harus sebersih mungkin Petugas yang

bertanggung jawab atas kasus ini adalah *Room Attendant* atau *Room Boy*.

Begitu pentingnya *Room Attendant* ini sehingga *Room Attendant* harus profesional. Agar dapat bekerja secara efektif, staf *Housekeeping* harus terbiasa dengan lingkungan kerja, yaitu kebersihan ruangan dan semua aturan yang harus dipatuhi selama jam kerja.

**TABEL 1.1  
TINGKAT HUNIAN KAMAR (%)  
BINTANG 4 BATAM  
KEPULAUAN RIAU**

<b>No</b>	<b>Nama Resort</b>	<b>Klasifikasi</b>	<b>Tingkat Hunian Kamar (%)</b>
1	HARRIS Resort Waterfront	Bintang 4	100%
2	HARRIS Resort Barelang	Bintang 4	99,1%
3	HARRIS Batam Center	Bintang 4	86,43 %
4	Turi Beach Resort	Bintang 4	86,06 %
5	Nongsa Point Marina & Resort	Bintang 4	85,24 %

*Sumber: Occupancy FO Hotel Batam 2021*

Dari data tingkat hunian kamar di atas, terdapat tingkat hunian kamar dari berbagai Resort bintang 4 di kota Batam, terutama tingkat hunian kamar dari HARRIS Resort Waterfront yang memiliki tingkat hunian yang tinggi dari resort berbintang 4. Pengaruh dari tingginya tingkat hunian tersebut juga bisa dipengaruhi oleh pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh petugas yang menangani kamar tamu dan juga dapat dipengaruhi oleh fasilitas-fasilitas yang diberikan dari pihak hotel termasuk *Housekeeping Departement*.

Dengan tingginya tingkat hunian kamar HARRIS Resort

Waterfront dari tingkat hunian kamar resort berbintang 4 lainnya membuat penulis memilih HARRIS Resort Waterfront Batam sebagai tempat penelitian

**TABEL 1.2  
TINGKAT HUNIAN KAMAR  
HARRIS RESORT  
WATERFRONT BATAM**

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Tingkat Hunian Kamar</b>
1	2019	42915
2	2020	19419
3	2021	33116

*Sumber: HARRIS Resort Waterfront, 2021*

Tingkat Penghunian Kamar (TPK) di HARRIS Resort Waterfront sebelum pandemi Covid-19 sangat tinggi dan stabil bahkan terbilang sangat tinggi dibanding hotel lain di Batam. Karena fasilitas dan pemandangan yang disuguhkan oleh HARRIS Resort Waterfront Batam sangat menjanjikan sehingga membuat para pengunjung merasa sangat nyaman dan tempat yang sangat tepat untuk melepas penat dan lelah. Namun setelah April 2020 *occupancy* menurun dikarenakan wabah Covid-19 yang melanda seluruh dunia, sehingga membuat dunia termasuk sektor pariwisata juga mendapatkan dampak dari wabah ini. Membuat pergerakan di dunia pariwisata tidak bebas dan membuat kerugian dari pihak pariwisata dan hotel.

HARRIS Resort Waterfront Batam berlokasi di Jl. KH. Ahmad Dahlan Marina Waterfront City Batam merupakan salah satu Hotel di Indonesia. Marc Staimayer – CEO PT. TAUZIA Internasional, Adalah hotel konsultan yang

bekerjasama dengan PT. Anugerah Nusa raya sebagai pemilik (Bapak Boyke Gozali – Presiden & Direktur).

Hotel ini memiliki fasilitas seperti H-Spa by Tiara Mustika, HARRIS Boutique, Gymnasium, Dino Kids Club, Giant Pool, Shuttle Bus, Sepeda, Bola Basket, Voli Pantai, Free WIFI, Tennis Meja dll. Saat ini Harris Resort Barelang Batam memiliki 298 kamar siap huni dengan berbagai tipe kamar, seperti:

**TABEL 1.3**

**TIPE-TIPE KAMAR HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM**

<b>Jenis Kamar</b>	<i>Fungky</i>	<i>Trandy</i>
<i>HARRIS Room</i>	133 kamar	116 kamar
<i>HARRIS Room Pool Access</i>	-	8 kamar
<i>HARRIS Room Beach Access</i>	7 kamar	-
<i>HARRIS Family</i>	16 kamar	-
<i>HARRIS Family Pool Access</i>	8 kamar	-
<i>HARRIS Suite</i>	6 kamar	4 kamar

Sumber : *Housekeeping Department HARRIS Resort Waterfront Batam, 2021*

Berikut penulis merangkum beberapa ulasan dari pengunjung HARRIS Resort Waterfront Batam melalui situs website Traveloka.com dimulai dari ulasan mengenai fasilitas yang ada dikamar dan juga beberapa pelayanan yang diberikan

oleh petugas *Room Attendant* mengenai kepedulian atas kenyamanan dan ketenangan yang dirasakan oleh tamu di HARRIS Resort Waterfront Batam Kepulauan Riau

Pentingnya pelayanan yang diberikan *Room Attendant* kepada para tamu juga sangat penting untuk penilaian apakah tamu tersebut puas atau tidak dengan pelayanan *Room Attendant* terhadap hotel guna meningkatkan daya tarik tamu di hotel tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui “**KUALITAS PELAYANAN ROOM ATTENDANT DI HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM KEPULAUAN RIAU**”.

**1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dirumuskan permasalahan yang akan saya teliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *Room Attendant* di HARRIS Resort Waterfront Batam Kepulauan Riau?
2. Bagaimana mengetahui kendala atau hambatan dalam memberikan kualitas pelayanan *Room Attendant* di HARRIS Resort Waterfront Batam Kepulauan Riau?

**1.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian yang dilakukan dapat lebih spesifik untuk itu batasan masalah adalah bagaimana kualitas pelayanan *Room Attendant* di HARRIS Resort Waterfront Batam Kepulauan Riau. Penulis membatasi permasalahan yang dibahas agar tidak terlalu luas ataupun menyimpang dan dapat mencapai tujuan penulis dalam

menyelesaikan kegiatan penelitian ini.

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian tentu saja memiliki sebuah tujuan yang dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian tersebut agar dapat mencapai hal yang diinginkan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di berikan *Room Attendant* di HARRIS Resort Waterfront Batam Kepulauan Riau
2. Untuk mengetahui kendala atau hambatan dalam memberikan kualitas pelayanan *Room Attendant* di HARRIS Resort Waterfront Batam Kepulauan Riau

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak hotel, sebagai bahan masukan bagi hotel untuk mempertahankan pelayanan yang baik kepada tamu di HARRIS Resort Waterfront Batam
2. Bagi penulis, untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dibidang perhotelan dan membandingkan antara teori yang didapat selama perkuliahan dengan kenyataan di lapangan.
3. Bagi akademis, Sebagai rujukan penelitian selanjutnya tentang arti pentingnya pelayanan yang baik di hotel/resort dan sebagai tambahan

informasi atau menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dibidang perhotelan, terutama dibidang *Housekeeping Departement*.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah lingkungan dinamis yang terkait erat dengan bahan, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi, atau melampaui beban kerja yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan ketepatan dan permintaan pelanggan cara penyampaian pemenuhan harapan dan kepuasan pelanggan, menyatakan bahwa kualitas pelayanan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan kepuasan pelanggan. Pengiriman akurat untuk mengukur harapan pelanggan.

### 2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) umumnya, ini adalah acara yang dirancang atau memuaskan pelanggan, dimana kebutuhan dan persyaratan pelanggan dapat dipenuhi. Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan rapat sebagai usaha memenuhi kebutuhan orang lain sambil membantu mempersiapkan diri untuk bekerja.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah suatu pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan kebutuhan konsumen untuk menciptakan citra yang berbeda dan

pelayanan yang lebih baik, dimana konsumen merasa puas, sehingga pelayanan sangat penting dalam upaya membujuk konsumen untuk menggunakan suatu produk atau jasa yang ditawarkan.

Menurut Kotler dalam Hendro dan Syamswana (2017) definisi pelayanan adalah bahwa setiap kegiatan atau peristiwa yang dapat diteruskan dari satu kelompok ke kelompok lain adalah kosong dan tidak memiliki nilai. Dalam banyak kasus, layanan yang diberikan oleh produsen atau perusahaan terkemuka akan menghasilkan lebih banyak kepuasan serta pembelian berulang.

Pelayanan dapat dibagikan menjadi tiga kategori yaitu: layanan lisan, layanan dengan tulisan, layanan aktivitas.

Layanan lisan diberikan oleh petugas di departemen hubungan masyarakat, informasi dan bidang lain yang bertanggung jawab untuk pengungkapan atau pengungkapan kepada siapapun yang membutuhkan.

a. Layanan lisan diberikan oleh petugas di departemen hubungan masyarakat, informasi dan bidang lain yang bertanggung jawab untuk pengungkapan atau pengungkapan kepada siapapun yang membutuhkan.

b. Pelayanan dengan tulisan Pelayanan dengan tulisan merupakan bagian terpenting dari pekerjaan anda ketika anda bekerja. Itu tidak hanya tergantung pada kuantitas tetapi juga pada lokasi.

c. Pelayanan dengan dilakukan oleh sebagian besar anggota kalangan kelas menengah ke bawah. akibatnya, keterampilan dan kemampuan auditor terfokus pada hasil tindakan atau aktivitasnya.

### **2.3. Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah lingkungan dinamis yang terkait erat dengan bahan, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi, atau melampaui beban kerja yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan ketepatan dan permintaan pelanggan cara penyampaian pemenuhan harapan dan kepuasan pelanggan, menyatakan bahwa kualitas pelayanan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan kepuasan pelanggan. Pengiriman akurat untuk mengukur harapan pelanggan.

### **2.4. Defenisi Hotel**

Istilah hotel pertama kali digunakan di London, Inggris pada abad ke-18. Yang disebut hotel adalah garni, sebuah rumah besar dengan akomodasi untuk sehari, lingkungan, atau persewaan. Kata hotel itu sendiri merupakan varian dari kata Perancis Hostel. Diperkenalkan kepada orang-orang pada tahun 1797 dari Pramugari Lain.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Menurut Riduwan (2010:65) penelitian deskriptif bertujuan untuk pemecahan masalah dengan cara mendeskripsikan atau menjelaskan apa hasil penelitian itu. Metode

penelitian kuantitatif/statistik adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filosofi positivis yang digunakan untuk menganalisis populasi atau sampel/orang tertentu, mengumpulkan data dan alat penelitian, menganalisis data kuantitatif./statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2011:8)

### 3.2. Variabel Penelitian

#### 3.2.1. Variabel Terikat (*dependent variabel*)

Variabel terikat (*dependent variabel*) merupakan variabel yang menjadi minat utama peneliti, atau dapat dikatakan bahwa variabel tersebut berubah dan dipengaruhi oleh variabel bebas(*independen variabel*), Ferdinand (2006). Dalam penelitian ini, variabel terikatnya adalah kepuasan tamu terhadap pelayanan *Room Attendant* (variabel Y)

#### 3.2.2. Variabel tidak terikat (*independent variabel*)

Variabel bebas (*independent variabel*) adalah mereka yang menjelaskan atau mempengaruhi perubahan dependen terikat (*dependen variabel*), Ferdinand (2006). Variabel bebas yang akan diteliti pada penelitian ini adalah:

1. Bukti langsung (*tangibles*)
2. Keandalan (*reliability*) Daya Tanggap (*responsiveness*)
3. Jaminan (*assurance*)
4. Empati (*empaty*)

### 3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

### 3.4. Populasi dan Sampel

#### 3.4.1. Populasi

Menurut

Djarwanto (1994),

populasi adalah jumlah unit atau individu dengan karakteristik yang diteliti, dan dan kita dapat membagi kategori ini menjadi analitik, yang dapat berupa individu, organisasi, objek, dll. Menurut Sugiyono (2006),

populasi/kepadatan penduduk adalah suatu komponen tetap yang meliputi jumlah dan kondisi serta mata pelajari atau kajian yang ditetapkan oleh para ahli dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun yang akan dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah para Tamu di Harris Resort Waterfront Batam. Jadi populasi penelitian ini adalah 33116 orang tamu yang berkunjung di Harris Resort Waterfront Batam Kepulauan Riau.

#### 3.4.2. Sampel

Menurut

Handayani (2020) Teknik pengambilan sampel atau biasa disebut sampling adalah proses menghitung sejumlah item dari populasi/orang yang mempelajari sifat-sifat atau ciri-ciri atau bentuk suatu objek sampel, kemudian dapat digeneralisasikan dari elemen-elemen populasi tersebut.

### 3.5. Jenis dan Sumber Data

#### 3.5.1. Data Primer

Isi dalam penelitian ini diambil dari data primer/pertama dan data sekunder/dua. Data primer dikumpulkan dari responden/partisipan, yaitu mereka yang menanggapi atau menanggapi pertanyaan melalui kuesioner/wawancara kepada partisipan yang pernah berkunjung

#### 3.5.2. Data Sekunder

Sedangkan data sekunder ditemukan dalam buku, jurnal, website, dokumen manuskrip perusahaan, penelitian sebelumnya seperti jurnal ilmiah dan semua jenis akuntansi yang mungkin melibatkan dengan masalah yang diteliti.

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

#### 3.6.1. Observasi

Observasi/pemantauan adalah metode pengumpulan data dengan meninjau indikator kinerja dan membuat grafik secara teratur. Teknik visualisasi data digunakan ketika mempelajari perilaku manusia, metode kerja, peristiwa alam, dan jika populasi yang diamati tidak terlalu besar.. (Sugiyono : 2016) dalam hal ini peneliti melakukan penelitian langsung ke HARRIS Resort Waterfront Batam.

#### 3.6.2. Kuisisioner

Kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang dikirim kepada responden baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga alat penelitian ini biasanya berbentuk pertanyaan kepada informan yang dibagikan kepada tamu Harris Resort Waterfront Batam. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan angket kuisisioner tertutup yaitu sejumlah

pertanyaan yang diajukan sudah dalam bentuk pilihan ganda, sehingga tidak ada kesempatan bagi responden untuk mengeluarkan pendapat.

#### 3.6.3. Dokumentasi

Dokumentasi berkaitan dengan foto-foto yang diambil oleh peneliti menggunakan kamera handphone. Tujuan dokumentasi sendiri untuk menggambarkan keadaan lapangan dan untuk mengambil informasi-informasi dari lembaga yang akan diteliti. Merupakan catatan peristiwa yang pernah terjadi dan sudah berlalu. (Sugiyono 2012 : 240). Jadi dokumentasi ialah rekaman kejadian masalah yang di tulis atau di cetak yang datanya dapat berupa foto ataupun file-file yang kemudian di arsipkan. Peneliti dalam hal ini akan mengumpulkan bukti berupa foto maupun video yang di peroleh dari Harris Resort Waterfront Batam.

## BAB IV HASIL DAN PENELITIAN

### Tanggapan dan harapan responden tentang *Tangible* (berwujud)

1. Penampilan dan kerapihan petugas *Room Attendant*  
Penampilan dan kerapihan  
Dari hasil *Survey* yang telah dilakukan maka diketahui *Room Attendant* HARRIS Resort Waterfront Batam sangat menjaga penampilan dan kerapihan dalam berpakaian. Ini terlihat dari respon tamu yang sangat puas (52%) dengan cara berpakaian yang *unique*, berbeda dari hotel lainnya. Seperti memakai sepatu berwarna putih, celana training berwarna abu-abu dan kaos lengan panjang kerah v,

untuk wanita memakai bandana berwarna *orange* abu-abu.

2. Kamar yang bersih

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diketahui bahwa *Room Attendant* HARRIS Resort Waterfront Batam sangat memperhatikan dalam kebersihan kamar tamu, hal ini dapat dilihat dari responden yang banyak menjawab puas dalam indikator kamar yang bersih (47%) hal tersebut didukung oleh telitinya *Room Attendant* dalam membersihkan kamar agar tamu merasa nyaman saat menempati kamar tersebut.

3. Fasilitas nyaman dan lengkap

Fasilitas nyaman dan lengkap

Dari hasil *survey* yang telah dilakukan diketahui bahwa *Room Attendant* HARRIS Resort Waterfront Batam memberikan fasilitas yang nyaman serta lengkap, ini dapat dilihat dari responden yang banyak menjawab puas (47%) dalam indikator fasilitas nyaman dan lengkap. Hal ini didukung dengan adanya fasilitas yang disediakan dikamar seperti HARRIS *Camp, extra bed, bathrobe*.

4. *Linen supplies* dan barang yang dipakai tamu bersih

Dari hasil *survey* yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa *linen supplies* dan barang yang dipakai tamu bersih, ini dapat dilihat dari responden yang banyak memilih puas (51%) dalam kategori *linen supplies* dan barang yang dipakai tamu bersih. Hal ini didukung dengan kerjasama antar *Room attendant* dengan staff *Laundry* sehingga pertukaran *linen* baru dan *linen* lama sangat cepat dan teliti dalam memasang *linen*

yang berkualitas dan bersih yang akan diberikan kepada tamu HARRIS Resort Waterfront Batam.

Dari hasil *Survey* yang telah dilakukan maka diketahui *Room Attendant* HARRIS Resort Waterfront Batam sangat menjaga penampilan dan kerapian dalam berpakaian. Ini terlihat dari respon tamu yang sangat puas (52%) dengan cara berpakaian yang *unique*, berbeda dari hotel lainnya. Seperti memakai sepatu berwarna putih, celana training berwarna abu-abu dan kaos lengan panjang kerah v, untuk wanita memakai bandana berwarna *orange* abu-abu.

5. Kamar yang bersih

Kamar yang bersih dinilai

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diketahui bahwa *Room Attendant* HARRIS Resort Waterfront Batam sangat memperhatikan dalam kebersihan kamar tamu, hal ini dapat dilihat dari responden yang banyak menjawab puas dalam indikator kamar yang bersih (47%) hal tersebut didukung oleh telitinya *Room Attendant* dalam membersihkan kamar agar tamu merasa nyaman saat menempati kamar tersebut.

6. Fasilitas nyaman dan lengkap

Fasilitas nyaman dan lengkap

Dari hasil *survey* yang telah dilakukan diketahui bahwa *Room Attendant* HARRIS Resort Waterfront Batam memberikan fasilitas yang nyaman serta lengkap, ini dapat dilihat dari responden yang banyak menjawab puas (47%) dalam indikator fasilitas nyaman dan lengkap. Hal ini didukung dengan adanya fasilitas yang

disediakan dikamar seperti HARRIS Camp, extra bed, bathrobe.

7. *Linen supplies* dan barang yang dipakai tamu bersih

Dari hasil *survey* yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa *linen supplies* dan barang yang dipakai tamu bersih, ini dapat dilihat dari responden yang banyak memilih puas (51%) dalam kategori *linen supplies* dan barang yang dipakai tamu bersih. Hal ini didukung dengan kerjasama antar *Room attendant* dengan staff *Laundry* sehingga pertukaran *linen* baru dan *linen* lama sangat cepat dan teliti dalam memasang *linen* yang berkualitas dan bersih yang akan diberikan kepada tamu HARRIS Resort Waterfront Batam.

**Rekapitulasi tanggapan responden tentang kualitas pelayanan *Room Attendant* di HARRIS Resort Waterfront Batam Kepulauan Riau**

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa hasil rekapitulasi hasil tanggapan para tamu mengenai Kualitas Pelayanan *Room Attendant* di HARRIS Resort Waterfront Batam Kepulauan Riau terdiri dari 5(lima) sub variabel yaitu *Tangible*(berwujud), *Reliability*(keandalan), *Responsiveness*(daya tanggap), *Assurance*(jaminan), *Emphaty*(hubungan empati). Dari masing-masing memiliki indikator, untuk sub variabel *Tangible*(berwujud) memiliki 4(empat) indikator, sub variabel *Reliability*(keandalan) memiliki 3(tiga) indikator, sub variabel *Responsiveness*(daya tanggap) memiliki 3(tiga) indikator, untuk sub variabel *Assurance*(jaminan) memiliki 2(dua) indikator,

*Emphaty*(hubungan empati) memiliki 5(lima) indikator. Pada pengkategorian skor dan jumlah skor pada data hasil rekapitulasi, terlihat bahwa nilai total keseluruhan skor Kualitas Pelayanan *Room Attendant* di HARRIS Resort Waterfront Batam Kepulauan Riau sebesar 7177 dimana pada hasil rentang skor keseluruhan 7140-8500 masuk dalam kategori “sangat puas”

Berdasarkan hasil analisis data mayoritas responden dalam Kualitas Pelayanan *Room Attendant* di HARRIS Resort Waterfront Batam Kepulauan Riau berada pada kategori sangat puas, artinya kualitas pelayanan yang diberikan *Room Attendant* kepada tamu kamar sudah mencapai sangat puas. Hal ini sejalan dengan hasil observasi awal dimana para tamu puas dengan pelayanan yang diberikan kepada tamu dari segi kebersihan, keamanan dan keramah-tamahan para *Room Attendant* kepada tamu

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, indikator *Tangible*(berwujud) memiliki skor paling tinggi di antara sub variabel lainnya dengan mencapai kepuasan tamu sebesar 86% dengan total skor 1721 dengan rentang skor 1680-200 masuk dalam kategori “sangat puas”. Sub variabel *Tangible*(berwujud) dengan skor tertinggi tertuju pada indikator penampilan dan kerapihan *Room Attendant* dimana hal ini didukung oleh penampilan staff *Room Attendant* di HARRIS Resort Waterfront Batam Kepulauan Riau yang unik dan berbeda dari resort lainnya, bertemakan sesuai lambing dari HARRIS Resort Waterfront yang setiap hari sabtu-kamis menggunakan warna putih pada baju kaos berkerah V, warna abu-abu pada celana jogger dan sepatu,

orange dan abu-abu pada bandana yang diberikan kepada HARRIS *players* perempuan. Untuk hari jum'at HARRIS *players* menggunakan batik berwarna hijau dan celana jeans yang membuat HARRIS Resort Waterfront berbeda dari resort lainnya.

Pada sub variabel *Tangible*(berwujud) juga memiliki indikator kamar yang bersih, fasilitas nyaman dan lengkap, *linen supplies* dan barang yang dipakai tamu bersih ditandai dengan berbagai fasilitas-fasilitas lengkap seperti HARRIS *Camp* dimana tamu dapat memesan fasilitas ini untuk anak-anak sehingga berasa seperti kamping berbasis hotel, *linen supplies* yang menggunakan vendor terbaik sehingga *linen* yang dipakai tamu bersih dan wangi, dan juga kamar-kamar yang sudah dibersihkan sesuai standar SOP hotel tersebut.

Sub variabel *Emphaty*(hubungan empati) memiliki skor tertinggi kedua pada Kualitas Pelayanan *Room Attendant* di HARRIS Resort Waterfront Batam Kepulauan Riau dengan tingkat kepuasan tamu sebesar 84%. Dengan total skor 2114 dengan hasil rentang skor 2100-2500 masuk dalam kategori "sangat puas". Dimana indikator petugas *Room Attendant* sopan terhadap tamu memiliki skor paling tinggi dimana *Room Attendant* selalu menjunjung tinggi *Magic Word* yaitu "permisi,terimakasih dan maaf" kepada tamu demi menjaga privasi tamu hal ini juga ditunjukkan pada *Room Attendant* yang menaati aturan SOP dengan selalu berkata permisi pada saat pembersihan

kamar dimana tamu sedang berada dikamar hal itu berguna untuk menjaga dan membuat tamu merasa nyaman pada saat pembersihan kamar tanpa mengganggu privasi tamu tersebut.

Sementara itu sub variabel *emphaty*(hubungan empati) memiliki 4 indikator lainnya seperti petugas *Room Attendant* yang mudah dihubungi ketika dibutuhkan sehingga tamu tidak perlu menunggu lama, petugas *Room Attendant* perhatian kepada tamu dimana petugas yang selalu siap kepada tamu yang jika menginginkan makanan yang tidak ada dihotel sehingga petugas selalu bersedia membelikan titipan tamu tersebut diluar, petuga *Room Attendant* yang ramah kepada tamu terbukti pada petugas yang selalu mengucapkan *magic word* HARRIS yaitu "*cheers*" kepada setiap tamu yang ditemui sehingga menciptakan suasana yang seria dan hangat antara tamu dan petugas, petugas memberikan pelayanan yang adil kepada tamu dengan tidak membedakan tamu-tamu yang lain sesuai SOP.

Sub variabel *Responsiveness*(daya tanggap) memiliki skor tertinggi ketiga dengan memiliki pada Kualitas Pelayanan *Room Attendant* di HARRIS Resort Waterfront Batam Kepulauan Riau dengan tingkat kepuasan tamu sebesar 83% dengan total skor 1258 dengan rentang skor 1020-1260 masuk dalam kategori "puas". Sub variabel *Responsiveness*(daya tanggap) memiliki 3 indikator seperti petugas *Room Attendant* yang mengetahui tentang isi hotel dengan banyaknya

tamu yang tidak tahu dimana letak *Smiley Meeting Room* sehingga petugas dengan senang hati memberi tahu tersebut, petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan tamu seperti segera memberitahu kepada *supervisor* tentang kerusakan fasilitas atau kendala yang ada dikamar sehingga mendapatkan penanganan yang cepat, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah seperti memberi tahu kepada tamu dengan hati-hati mengenai fasilitas yang dapat diakses secara gratis.

Sub variabel *Assurance*(jaminan) memiliki skor tertinggi keempat dengan memiliki Kualitas Pelayanan *Room Attendant* di HARRIS Resort Waterfront Batam Kepulauan Riau dengan tingkat kepuasan tamu sebesar 83% dengan total skor 836 dengan rentang skor 680-840 masuk dalam kategori “puas”. Sub variabel *Assurance*(jaminan) memiliki 2 indikator seperti petugas *Room Attendant* memberikan jaminan terhadap barang tamu yang ada di kamar dengan menjaga privasi ataupun barang tamu yang berharga dengan memberikan fasilitas *safety box* disetiap kamar, petugas *Room Attendant* memberikan jaminan *Lost and found* milik tamu dengan mengkeep barang tamu yang tertinggal pada saat *check out* dengan masa 3 bulan dan memberikan jaminan 1 tahun pada barang berharga.

Sub variabel *Reability*(keandalan) memiliki skor terakhir dengan memiliki pada Kualitas Pelayanan *Room Attendant* di HARRIS Resort Waterfront Batam Kepulauan Riau dengan

tingkat kepuasan tamu sebesar 83% dengan total skor 1248 dengan rentang skor 1020-1260 masuk dalam kategori “puas”. Sub variabel *Reability*(keandalan) memiliki 3 indikator seperti petugas *Room Attendant* tepat waktu dalam membersihkan kamar, kesiapan petugas dalam melayani setiap saat,keakuratan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan.

Pengaruh Sub variabel *Reability*(keandalan) menduduki peringkat terakhir dengan skor terendah dikarenakan penulis *survey* di lokasi pada saat akhir tahun dan disaat hotel sedang ramai dan tingkat hunian mencapai 100% dan hotel sedang kekurangan sumber daya manusia sehingga lebih mengandalkan *part time* yang kurang mengerti tentang pembersihan kamar tidak cepat sedangkan kamar yang terus mengalami *back to back* hal itu menyebabkan keterlambatan petugas dalam membersihkan kamar hal ini menyebabkan para tamu yang menunggu lama di *lobby* menjelang mendapatkan kamar yang *vacant*/bersih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Djarwanto. 1994. *Pokok-Pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis Penulisan Skripsi*. Yogyakarta: Liberty
- Indrasari, Methiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Kotler, Phillip. 2000. *Marketing Management*. diterjemahkan oleh Hendra Teguh dkk,

- Management pemasaran,  
Jakarta: PT Prehalindo
- \_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen Pemasaran jilid 1 & 2,dedisi milenium*. Jakarta: Prehalindo
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2012, *Manajemen Pemasaran ed.Ketiga Belas* . Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM : Penerbit Erlangga
- Lovelock, Cristhoper & Lauren Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro (Cetakan Kedua)*. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa edisi pertama*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Lupiyoadi, R dan A.hamdani. 2013. *Manajemen pemasaran jasa*. Edisi kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Murdiono. Jatmiko. 2006. *Persepsi konsumen terhadap Pelayanan Busway Transjakarta*, jurnal Ekubank, edisi November, vol 13, hal 26-40
- Nasution. (2004). *Total Service Management. Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tasunar. Nanang. 2006. *Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan Morodemak*, jurnal sains pemasaran Indonesia vol 5, no.1, hal 41-62
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- \_\_\_\_\_.2004. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorious Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Anddi Offset
- \_\_\_\_\_. (2009). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis
- \_\_\_\_\_. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.