

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE
(SOP) *HOUSEKEEPING DEPARTEMENT* TERHADAP KEPUASAN
TAMU PADA NIKITA HOTEL BUKITINGGI**

PROYEK AKHIR

WANDA VERSADI PUTRA

161000293302017



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**

2022

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE
(SOP) *HOUSEKEEPING DEPARTEMENT* TERHADAP KEPUASAN
TAMU PADA NIKITA HOTEL BUKITINGGI**

**Proyek Akhir Ini Diajukan
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata**



Oleh:

WANDA VERSADI PUTRA

161000293302017

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**

2022

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek akhir ini telah diperiksa, disetujui dan di sah kan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggung jawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Bukittinggi, 25 Agustus 2022

Pembimbing I,



Wina Asty, S.Pd, MM.Par
NIDN. 1019048301

Pembimbing II,



Rozi Yuliani, S.ST.Par.MM
NIDN. 1031078602

Menyetujui:

Ketua Program Studi Perhotelan,



Wina Asty, S.Pd, MM.Par
NIDN. 1019048301

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Menyatakan bahwa proyek Akhir yang diajukan oleh:

Nama : Wanda Versadi Putra
NIM : 161000293302017
Judul : Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)
Housekeeping Departement Terhadap Kepuasan Tamu
Pada Nikita Hotel Bukittinggi

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

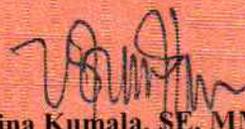
Bukittinggi, 25 Agustus 2022

Penguji I,



Sri Ariani, M.Pd
NIDN. 1026118003

Penguji II,



Vina Kumala, SE, MM, Ak
NIDN. 1017057103

Menyetujui:

Dekan,



Rozi Yuliani, S.ST.Par.MM
NIDN. 1031078602

**FACULTY OF TOURISM
HOSPITALITY STUDY PROGRAM**

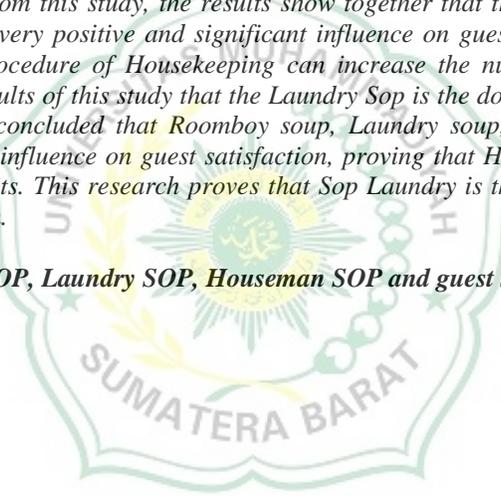
**Final Project, August 2022
Wanda Versadi Putra**

The Effect of Application of Standard Operating Procedures (SOP) of the Housekeeping Department on Guest Satisfaction at Nikita Hotel Bukittinggi

ABSTRACT

Wanda Versadi Putra (2022), It can be seen from the conditions that occurred at Nikita Hotel Bukittinggi, it is suspected that the Laundry Sop is a very important element in guest satisfaction. Guest's decision to visit Nikita Hotel is to stay and travel factors in the city of Bukittinggi. This type of research is quantitative associative, where the independent variable and the dependent variable become research on this variable. In this study, the sample was 100 guests. The sample is done by taking purposive sampling technique. The goal is to see the relationship between variables used statistical tests. From this study, the results show together that the roombpy soup, laundry soup, houseman soup have a very positive and significant influence on guest satisfaction, proving that the Standard Operating Procedure of Housekeeping can increase the number of guest visits to Nikita Hotel Bukitingi. The results of this study that the Laundry Sop is the dominant variable affecting guest satisfaction. It can be concluded that Roomboy soup, Laundry soup, Houseman soup have a very significant and positive influence on guest satisfaction, proving that Housekeeping soup can increase the number of guest visits. This research proves that Sop Laundry is the most dominant variable that affects guest satisfaction.

Key words :Roomboy SOP, Laundry SOP, Houseman SOP and guest satisfaction



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wanda Versadi Putra

NIM : 161000293302017

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedure (SOP) Housekeeping Departement Terhadap Kepuasan Tamu Pada Nikita Hotel Bukittinggi adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, 25 Agustus 2022

Saya yang menyatakan



Wanda Versadi Putra

**FAKULTAS PARIWISATA
PROGRAM STUDY PERHOTELAN**

**Proyek Akhir, Agustus 2022
Wanda Versadi Putra**

**Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping Department*
Terhadap Kepuasan Tamu Pada Nikita Hotel Bukittinggi**

ABSTRAK

Wanda Versadi Putra (2022), Dapat dilihat dari kondisi yang terjadi pada Nikita Hotel Bukittinggi diduga bahwasanya Sop Laundry adalah unsure yang sangat penting dalam kepuasan tamu. Keputusan Tamu untuk mengunjungi Nikita Hotel yaitu untuk menginap dan faktor berwisata dikota Bukittinggi . Jenis penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif, dimana variabel bebas dan variabel terikatnya menjadi penelitian pada variabel ini. Dalam penelitian ini sampelnya sebanyak 100 orang tamu. Sampel dilakukan dengan cara pengambilan teknik *purposive sampling*. Tujuannya untuk melihat hubungan Antar variabel digunakan uji statistic. Dari penelitian ini hasilnya menunjukkan secara bersama-sama bahwa Sop *roomboy*, sop *laundry*, sop *houseman* memiliki pengaruh yang sangat positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, membuktikan bahwa Standar Operasional Prosedur *Housekeeping* dapat meningkatkan jumlah kunjungan tamu terhadap Nikita Hotel Bukittinggi. Hasil dari penelitian ini bahwa Sop *Laundry* merupakan variabel yang dominan mempengaruhi Kepuasan tamu. Dapat disimpulkan bahwa Sop *Roomboy*, Sop *Laundry*, Sop *Houseman* mempunyai pengaruh yang sangat signifikan dan positif terhadap Kepuasan tamu, membuktikan bahwa Sop *Housekeeping* dapat meningkatkan Jumlah kunjungan tamu. Penelitian ini membuktikan bahwa Sop *Laundry* merupakan variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan tamu.

Kata kunci : *Sop Roomboy*, *Sop Laundry*, *Sop Houseman* serta Kepuasan tamu

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non exclusive Royalty Free Right*) atas Proyek Akhir Saya yang berjudul:

**“Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedure (SOP) Housekeeping
Departement Terhadap Kepuasan Tamu Pada Nikita Hotel Bukittinggi”**

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan , mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis /pencipta sebagai pemilik hak cipta.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi

Pada Tanggal : 25 Agustus 2022

Saya yang menyatakan,

Wanda Versadi Putra

RIWAYAT HIDUP

Wanda Versadi Putra, di lahirkan di Padang Alai pada tanggal 21 Februari 1997 adalah putra kedua dari dua bersaudara dari pasangan orang tua Bakri dan Alm. Nurmeli.

Penulis menyelesaikan Pendidikan di Sekolah Dasar (SD) Negeri 11 Petok Pada Tahun 2010, Sekolah Menengah Pertama (SMPN) 1 Panti pada tahun 2013 dan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Panti pada tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis di terima di jurusan Perhotlan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Wanda Versadi Putra



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT Atas tersusunya Proyek Akhir ini dengan Judul “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedure (SOP) *Housekeeping Departement* Terhadap Kepuasan Tamu Pada Nikita Hotel Bukitinggi” ini dengan baik dan lancar. Proyek akhir in disusun untuk memenuhi syarat akhir untuk menempuh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Penulis bersyukur telah menyelesaikan karya tulis ini walaupun berbagai hambatan dan kesulitan selama menyelesaikan kannya. Namun, karena bantuan dan dorongan dari semua pihak akhirnya dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu terutama kepada:

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Bapak Moch. Abdi, SE, MM selaku Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Rozi Yuliani, SST. Par, MM selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dan selaku Dosen Pembimbing dua yang juga telah membimbing penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini..
4. Ibu Wina Asty, S.Pd.,M.M.Par selaku Ka. Prodi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dan selaku Dosen Pembimbing satu yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini.

5. Orang tua dan Keluarga yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Karya Tulis ini
6. Teman-teman yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Karya Tulis ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan karya tulis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya tulis ini. Semoga dengan adanya karya tulis ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Bukitinggi, 25 Agustus 2022



Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Perumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. KerangkaTeoritis.....	7

2.1.1 Standar Operasional Prosedur.....	7
2.1.2 Housekeeping.....	11
2.1.3 Kepuasan.....	16
2.2 PenelitianTerdahulu	17
2.3 Kerangka Konseptual.....	19
2.4 Hipotesis.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	21
3.3 Variabel Penelitian.....	22
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.6 Instrumen Penelitian.....	25
3.7 Analisis Data.....	27
3.8 Uji Hipoteis.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil Penelitian	32
4.1.1 Profil Nikita Hotel Bukittinggi	32
4.1.2 Analisis Deskriptif	34
4.1.3 Uji Validitas	36
4.1.4 Uji Normalitas.....	38
4.1.5 Uji Homogenitas	39

4.1.6 Uji Heterskeasitas	40
4.1.7 Uji Hipotesis	41
4.1.8 Koefisien Determinan (R^2).....	47
4.2 Hasil Pembahasan	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 :Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 2: Uji Hetereskeasitas.....	40



DAFTAR TABEL

Tabel 1: Occupancy Nikita Hotel 2021.....	3
Tabel 2 :Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3: Waktu Penelitian.....	21
Tabel 4: Variabel Penelitian.....	22
Tabel 5:Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	26
Tabel 6:Skala Likert	27
Tabel 7:Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	34
Tabel 8: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 9: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 10:Uji Validitas.....	37
Tabel 11:Uji Normalitas.....	38
Tabel 12: Uji Homogenitas.....	39
Tabel 13:Hasil linear Berganda.....	41
Tabel 14: Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	44
Tabel 15: Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	46
Tabel 16: Koefisiensi Determinasi	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kusioner

Lampiran 2: Kartu Bimbingan Proyek Akhir

Lampiran 3: Permohonan Observasi Awal

Lampiran 4: Permohonan Izin Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia sangat begitu mengalami kemajuan terutama di bidang akomodasi Perhotelan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya hotel yang ada di Indonesia terutama di kota Bukittinggi sebagai tujuan wisatawan untuk berlibur, maka dari itu wisatawan membutuhkan akomodasi perhotelan untuk menginap dan bersantai. Jika ditinjau dari segi industri akomodasi, hotel merupakan salah satu komponen utama dari industri pariwisata yang tidak dapat dipisahkan dari komponen lainnya. Maka dari itu usaha Hotel ini (khusus yang bersifat komersil) berkembang menjadi industri tersendiri.

Perhotelan adalah suatu bisnis yang beroperasi dalam bidang pelayanan dengan menyediakan produk dan jasa untuk orang yang lagi menginap di hotel tersebut, pelayanan dan jasa yang dimaksud adalah penginapan, makanan dan minuman sesuai kebutuhan tamu itu sendiri. Salah satu pendapatan terbesar hotel adalah dari penjualan kamar yang dilakuakn oleh *Housekeeping Department* dan diikuti oleh department lain.

Housekeeping Departement berperan penting dalam meningkatkan kebersihan dan kenyamanan tamu pada hotel, *Housekeeping* harus mematuhi SOP (Standar Operasional Prosedure) yang ada pada hotel tersebut, *Housekeeping* merupakan jantung sebuah hotel. Penerapan di bidang *Housekeeping* bukan

dibutuhkan keterampilan saja melainkan tanggung jawab yang sangat besar. Penguasaan teknik yang tepat serta keahlian yang baik maka kinerja yang dihasilkan pun akan baik, sehingga tamu juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Jangan sampai para tamu merasa tidak nyaman berada di hotel, karena tanggung jawab Hotel menciptakan rasa kenyamanan dan keamanan selama tamu berada di hotel, agar tamu merasa betah menginap di hotel tersebut. Maka dari itu *Housekeeping Department* terutama *Room Attendent* harus memperhatikan kebersihan area kamar dan bekerja sesuai SOP yang ada.

Salah satu hotel yang ada di kota Bukittinggi ialah Nikita Hotel yang letaknya begitu strategis yang berada di pusat kota dan mudah di jangkau oleh para wisatawan. Nikita Hotel memiliki 31 jumlah kamar. Karyawan yang ada di hotel tersebut terutama *Housekeeping Departement* wajib mengikuti SOP yang sesuai dengan intruksi yang ada pada hotel tersebut.

Di Nikita Hotel Bukittinggi selain membersihkan kamar roomboy juga merangkap jabatan sebagai bellboy, roomboy membantu membawa barang-barang tamu kedalam kamar.

Adapun standard operasional procedure (SOP) yang ada pada Nikita Hotel Bukittinggi ialah sebagai berikut : Pertama, SOP *Roomboy* yaitu Greeting dengan menggunakan tangan tertutup, Membantu membawa barang-barang ke kamar tamu , Menerangkan prosedur pemakaian alat elektronik dikamar, Memasukkan linen kedalam keranjang laundry, Membersihkan ruangan dengan vacuum

cleaner, Mengganti semua linen dan shit dengan yang baru, Membersihkan kamar dan kamar mandi. Kedua, SOP *Laundry* yaitu Area *laundry* harus selalu bersih, Petugas laundry mengambil linen yang telah dimasukkan *roomboy* kedalam keranjang, Membawa linen ke tempat laundry, Memisahkan linen, Mencuci linen dengan sabun cuci, Menjemur linen, Setrika dengan rapi, Simpan shit dan laundryan tamu di antar ke kamar tamu sesuai dengan nomor kamar. Ketiga, SOP *Houseman* yaitu Membersihkan area hotel, Menyapu dan mengepel lantai, Memastikan semua area hotel dan furniture bersih, Membersihkan Kamar mandi umum, Menyediakan sabun cuci tangan, dan Memastikan *wastafel* selalu bersih

Tabel 1 : Occupancy Nikita Hotel 2021

No	Bulan	Jumlah Kamar	Occupancy
1	Januari	198	20%
2	Februari	231	23%
3	Maret	181	18%
4	April	179	18%
5	Mei	244	24%
6	Juni	323	34%
7	Juli	192	19%
8	Agustus	129	13%
9	September	274	30%
10	Oktober	399	41%
11	November	377	36%
12	Desember	553	58%

Sumber : Nikita Hotel

Dari data table tersebut dapat disimpulkan bahwa *Accupancy* pada Nikita Hotel pada tahun 2021 masih dibawah 60% maka dari itu *Housekeeping Departement* harus meningkatkan lagi penerapan SOP Guna meningkatkan

kualitas pelayanan agar, para tamu akan merasa senang ketika berada di Hotel, dan para *department* lain juga harus bekerja sama guna meningkatkan *Occupancy* Hotel.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, penulis ingin mengkaji lebih lanjut mengenai *Departement Housekeeping* apakah menerapkan Standar operasional procedure (SOP) yang ada maka dari itu peneliti ingin mengambil judul **“Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping* Departement Terhadap Kepuasan Tamu Pada Nikita Hotel Bukittinggi”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang dapat disimpulkan masalah yang ada adalah sebagai berikut:

1. Penerapan SOP di Departemen *Housekeeping*.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah pada penelitian ini yaitu lebih memfokuskan kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping Department* terhadap kepuasan tamu.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Pengaruh SOP pada *Housekeeping Department* dalam memberikan kepuasan kepada tamu?
2. Bagaimana Pengaruh *Housekeeping Department* terhadap Kepuasan Tamu?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana Penerapan SOP pada *Housekeeping Department* dalam memberikan kepuasan kepada tamu
2. Untuk mengetahui bagaimana hubungan *Housekeeping Department* terhadap kepuasan tamu

1.6 Manfaat Penelitian

Beberapa Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Sebagai syarat untuk menyelesaikan untuk tugas proyek akhir, dan Penulis juga dapat menambah wawasan di bidang Pariwisata khususnya di bidang Akomodasi Perhotelan.

2. Manfaat Teoritis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah wawasan pengetahuan penelitian tentang industri perhotelan khususnya *Housekeeping Department*.
- b) Sebagai penerapan ilmu teori yang didapat dalam bangku kuliah dan membandingkan dengan yang ada di lapangan
- c) Sebagai pedoman untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya. Dan sebagai Arsip kampus.

3. Manfaat Praktis

Bagi pihak Hotel sebagai tolak ukur bahwa Penerapan SOP yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap tamu, terutama bagi *Housekeeping Department* begitu penting perannya di sebuah Hotel



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Standar Operasional Prosedur

1. Pengertian SOP

Dalam sebuah perusahaan, aturan dibuat dalam bentuk yang lebih formal yaitu, Standar Operasional Prosedur (SOP). Setiap perusahaan tentu memiliki visi dan misi yang hendak dicapai baik dalam waktu yang pendek maupun dalam waktu yang panjang. Maka dari itu semua anggota harus bekerjasama untuk mengujudkannya. Menurut Arnani. P (2016) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah rangkaian intruksi kerja tertulis yang dilakukan mengenai proses penyelenggaraan perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan dan oleh siapa dilakukannya. Dan menurut Tathagati dalam Ajusta (2018) *Standar operating procedure (SOP)* dapat diartikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktifitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan agar secara benar, tepat dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditentukan sebelumnya. Standar operasional prosedur itu sangat penting bagi kelancaran dalam bekerja dan akan menentukan hasil kinerja yang ingin dicapai.

Dapat disimpulkan bahwa SOP Merupakan salah satu acuan bagi perusahaan atau instansi sebelum memulai pekerjaan guna untuk mendapatkan hasil yang memuaskan atau yang di capai.

2. Hal-hal Pokok dalam Standar Operasional Prosedur

Menurut Sentosa dalam Ajusta (2018) mengemukakan bahwa SOP ada terdapat 7 indikator pokok yaitu efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja dan batasan pertahanan.

- a. Efisiensi diartikan sebagai suatu ketepatan, efisiensi berupa hal yang berhubungan dengan kegiatan atau aktifitas yang diharapkan akan menjadi lebih tepat dan tidak hanya cepat saja, melainkan sesuai dengan target yang diinginkan.
- b. Konsistensi diartikan sebagai ketepatan hal-hal yang tidak berubah maka dapat di kalkulasikan dengan tepat
- c. Minimalisasi kesalahan dapat menjauhkan segala error disegala area tenaga kerja. SOP menjadi panduan pasti yang membimbing setiap pegawai.
- d. Penyelesaian masalah, SOP dapat menjadi penyelesaian masalah yang juga mungkin timbul dalam aktifitas perusahaan atau istitusi. Terkadang konflik karyawan sering terjadi.

- e. Perlindungan tenaga kerja SOP dalam hal ini melindungi hal-hal yang berkaitan dengan persoalan pegawai sebagai loyalitas perusahaan dan pegawai sebagai individu secara personal.
- f. Peta kerja sebagai pola-pola dimana semua aktivitas yang sudah terterarapi bisa dijalan kandalam pikiran masing- masing sebagai kebiasaan yang pasti.
- g. Batas pertahanan dipahami sebagai langkah insfeksi, bisa di ibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kokoh karena secara prosedur segala aktivitas institusi atau pun perusahaan sudah tertera dengan jelas.

3. Fungsi Standar Operasional Prosedur

Penerapan SOP akan membantu perusahaan untuk mempertahankan kualitas control dan menjaga kualitas proses – proses pada perusahaan agar tetap stabil, dan memastikan perusahaan tetap mematuhi peraturan pemerintah. Jika dalam pembuatan perancangan SOP terjadi kesalahan, maka hasil yang didapat tidak akan maksimal. Dan bisa membuat perusahaa menjadi rugi besar. SOP harus dibuat dengan sejelas mungkin. Dalam penerapan SOP dibutuhkan adanya pengawasan dan evaluasi dari pihak manajemen agar penerapan SOP sesuai dengan standar yang dibuat oleh perusahaan guna untuk mencapai tujuan yang maksimal.

Menurut Puji (2014) Fungsi dari SOP adalah sebagai berikut:

- a. Memperlancar tugas pegawai.
- b. Sebagai dasar huum bila terjadi penyimpangan.

- c. Mengetahui hambatan – hambatannya dan mudah dilacak.
- d. Mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam bekerja.
- e. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

4. Tujuan Standar Operasional Presedur

Tujuan dari SOP ialah sebagai berikut :

Tujuan umum Standar Operasional Prosedur yaitu agar berbagai proses kerja rutin terlaksana dengan efisien, efektif, konsisten dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku.

Sedangkan dari tuuan khususnya ialah sebagai berikut :

- a. Memudahkan proses pengontrolan pada setiap prosedur kerja.
- b. Mengetahui dengan jelas setiap peran dan posisi saat bekerja.
- c. Mengarahkan para pekerja untuk disiplin.
- d. Sebagai pedoamn dalam bekerja.
- e. Sebagai dasar hukum bila terjadi suatu penyimpangan.

5. Manfaat Standar Operasional Prosedure

Jika SOP dijalankan dengan baik dan benar maka perusahaan akan mendapat banyak manfaat dari penerapan SOP Tersebut. Menurut Puji (2014) Manfaat dari penerapan SOP antara lain ialah sebagai berikut :

- a. Memberikan penejelasan tentang prosedure kegiatan secara detail dan terinci dengan jelas sebagai dokumentasi aktivitas proses bisnis perusahaan.
- b. Sebagai standarisasi bagi Karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dan mengurangi kesalahan dan kelailaian dalam bekerja.

- c. Menghindari timbang tindih pelaksanaan tugas.
- d. Membantu penelusuran terhadap kesalahan yang ada pada saat memberikan pelayanan.
- e. Mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaan dan mendapatkan hasil yang memuaskan
- f. Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis.
- g. Membantu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional dalam perusahaan.

2.1.2 *Housekeeping*

1. **Pengertian *Housekeeping***

Peranan *Housekeeping* di suatu Hotel sangat penting sekali, *Housekeeping* merupakan Jantungnya sebuah Hotel. Oleh sebab itu para petugas *Housekeeping* terutama *Roomboy* harus memperhatikan kebersihan kamar serta menjaga dan merawat kamar sebaik-baiknya, supaya tamu bisa merasa aman, nyaman dan tenang saat berada di Hotel dan merasa sangat puas atas layanan yang diberikan. Adapun pengertian *Housekeeping* Menurut Rizal dan Saksono (2006) menyatakan Bahwa *Housekeeping* terbagi atas beberapa seksi yaitu, *Housekeeping Office Section*, *General Linen*, *Roomsection*, *Public Area Section*, *Gardening And Flower Section*, *Laundrysection*. *Housekeeping* yang dimaksud adalah departemen yang

mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar tampak rapi, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya. Sedangkan dalam Bahasa Inggris *Housekeeping* mempunyai arti *house* berarti rumah, Wisma, tempat menginap atau hotel, sedangkan *keeping* adalah menjaga, merawat, mengatur, memelihara.

Adapun tugas *Housekeeping* khususnya *Roomboy* dengan menerapkan SOP yang ada da memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu agar tamu merasa puas pada saat menginap di hotel.

a. Tugas dan Tanggung Jawab *Housekeeping*

Tugas dan tanggung jawab sangat erat kaitannya demi menciptakan hasil kinerja yang baik gunanya terciptanya keamanan dan kenyamanan bagi para tamu. Tugas *Housekeeping* menurut Darsono dalam Safitri (2016) meliputi :

- a) Memberikan pelayanan kepada tamu hotel yang menginap dengan sebaik baiknya supaya tamu merasa puas dan aman pada saat menginap di hotel
- b) Menciptakan suasana hotel yang bersih, nyaman, aman dan menarik
- c) Membangun komunikasi baik antar semua department
- d) Bertanggung jawab atas pemeliharaan, kerapian, dan kenyamanan, kebersihan seluruh area hotel baik kamar maupun public area

- e) Memilih dan menentukan *cleaning equipment* dan *cleaning material* sesuai dengan kebutuhan
- f) Melaksanakan pelayanan yang lain seperti, melaporkan barang-barang tamu yang tertinggal di kamar hotel

Sedangkan tanggung jawab *housekeeping* meliputi:

- a) *Guest Room and Guest Toilet*
- b) *Corridor*
- c) *Office*
- d) *Banquets and Restoran*
- e) *Garden*
- f) *Swimming Pool*
- g) *Laundry dan*
- h) *Guest Lift and Employe Lift*

b. Pelayanan Room Attendant

Pelayanan *Room Attendant* diawali dari membersihkan semua area, terutama di kamar tamu keindahan kamar tamu terletak pada perlengkapan kamar, perlengkapan kamar tamu dilihat dari pengadaan linen. Linen adalah barang-barang seperti sprei, sarung bantal, handuk, dan *napkins*.

- a) Pembersihan Kamar

Dalam prosedurnya langkah-langkah pembersihan kamar hotel ada 3 tahapan yaitu tahapan persiapan, proses pembersihan kamar tamu dan tahapan pengecekan.

- Tahapan persiapan dalam tahapan ini *Room Attendant* menyiapkan semua perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan pada saat membersihkan kamar seperti menyiapkan *Guest Supplies* dan *Room Aminities*.
- Proses pembersihan kamar tamu, dalam tahapan ini juga *Room Boy* sudah punya *Room List* yang akan mau dibersihkan, sebelum masuk kamar pintu jangan lupa diketuk untuk memastikan bahwa kamar sudah kosong. Setelah itu barulah room boy melakukan *making bad* dan membersihkan kamar mandi dan melengkapi semua *Room Aminities* dan *Guest Supplay*.
- Tahap Pengecekan Kamar, pada tahapan ini *Room Attendant* mengecek ulang kamar yang sudah dibersihkan dan memastikan kamar itu bersih aman dan nyaman dan melaporkan kepada *Departement Front Office* bahwa kamar itu sudah bisa dijual.

b) Laundry

Berdasarkan tugas dan tanggung jawabnya Laundry mempunyai pengaruh sangat besar dalam mendukung pelayanan hotel kepada tamu, pelayanan ini meliputi :

- Pencucian linen yang dipergunakan di *food & beverage* yaitu *tablet cloth, napkin*

- Pencucian linen yang digunakan dikamar, yaitu *Pillowcase*, *blanket*, *towel* dan *bedcover*.
- Pencucian seragam karyawan yang meliputi jas, celana, baju kemeja, dan lainnya.
- Cucian tamu hotel (*guestlaundry*) yaitu pakaian-pakaian tamu yang sedang menginap di hotel. Pelayanan ini meliputi: *dry cleaning*, *laundry*, *pressing*.

c) *Public Area Section*

Public area section ialah salah satu bagian yang berada dalam *Housekeeping Departement* yang menangani semua urusan kebersihan, kerapian, kenyamanan semua area umum yang ada didalam hotel. *Public area* dibagi menjadi beberapa substansi yaitu sebagai berikut :

- *Hauseman Subsection* yang mempunyai area tugas pembersihan *lobby area*, *toilet*, *corridor* dan *area & food and beverage outlet*.
- *Garden Subsection* bertugas mengatur dan memelihara seluruh taman yang ada di hotel, baik yang ada di luar maupun didalam gedung.
- *Sport and recreation* yang mempunyai tugas membersihkan area sport seperti *swimming pool*, *fines* dan lainnya.
- *Parking Area* bertugas menata dan merapikan area parkir yang ada di hotel.

2.1.3 Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan (*Satisfactions*) berasal dari kata “*Statis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*Facio*” (melakukan atau membuat) kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Secara sederhana kepuasan bisa diartikan upaya sebagai upaya sesuatu membuat sesuatu memadai. Tingkat kepuasan dari tamu ketika mereka mendapatkan kenyamanan dan keamanan yang baik atau memadai maka mereka akan merasa senang sekali, jika tidak sesuai dengan harapan mereka maka mereka akan merasakan kecewa.

Kepuasan menurut Kotler dan Kaller dalam buku Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan (2018), adalah “Perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan yang didapatkan tamu tergantung pada persepsi dan ekpetasi tamu itu sendiri.

1) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurt Zeithaml dan Bitner dalam Firmansyah (2018) factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanngan adalah

- a. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu tamu akan mersa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan mereka.
- b. Factor situasi keadaan yang sedang dialami oleh tamu.

- c. Factor pribadi dari tamu, yaitu karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan pribadi.

2) Elemen–Elemen Kepuasan

Menurut Priansa (2017) elemen yang menyangkut dalam kepuasan adalah sebagai berikut :

- a. Harapan (*Expectations*) mereka akan merasa puas jika sesuai dengan apa yang dibayangkan sesuai dengan ekspektasi mereka.
- b. Kinerja (*Performance*) pengalaman yang tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka.
- c. Perbandingan (*Comparison*) mereka akan membandingkan dengan tempat yang pernah mereka kunjungi.
- d. Pengalaman (*Experience*) harapan mereka dipengaruhi oleh pengalaman mereka dari tempat yang lain.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil Penelitian terdahulu sebagai kajian dan perbandingan. Penelitian terdahulu menjadi acuan penulis dalam melakukan ini sehingga memudahkan menentukan langkah sistematis dan memperbanyak teori yang digunakan. Adapun penelitian yang dijadikan adalah penelitian yang sesuai dengan topik penelitian ini mengenai penerapan SOP terhadap kepuasan tamu.

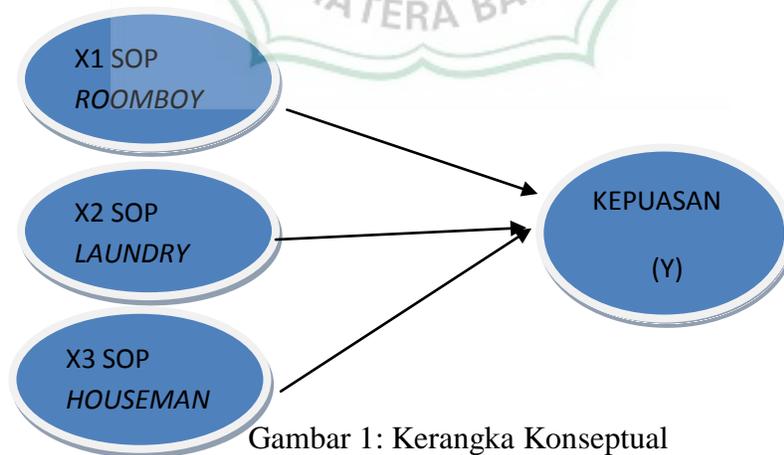
Tabel 2: Hasil Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Metode	Hasil Penelitian
A,A. Istri Ngurah Dyah Pramili ¹ Ni putu Widiasturi ² I kadek Ardi Ariestawa ³	Pengaruh Standar Operasional Prosedure Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> Pada Alam Butique Resort Umalas Seminak (2021)	Dengan menggunakan metode Kuantitatif dengan menggunakan analisis data regresi linier sederhana.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
Fristi Bellia Annishia Riswanto	Evaluasi Penerapan Standar operasional prosedur <i>Housekeeping Departement</i> Dalam Penyediaan <i>Bath Towel</i> di The Acacia Hotel Jakarta (2020) .	Dengan menggunakan metode Kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Kurang baiknya pendistribusian <i>bath towel</i> ke setiap <i>floor section</i> hal ini membuat memperlambat kerja <i>room attendant</i> , dan bisa berdampak atas kepuasan tamu
Stepanie Tjitrokusumo, Meliana Tumbelaka	Analissi Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Di Hotel Satelit Surabaya (2014)	Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan cara melakukan wawancara dan observasi	Hasil dari penelitian ini adalah terdapat beberapa penyimpangan SOP pembersihan kamar di Hotel Satelit Surabaya
Indah Nirwana Murti	Pengaruh Standar operating Procedure Terhadap Kinerja <i>Room Attendant</i> (2018)	Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Deskripif Kuantitatif	Terdapat pengaruh yang signifikan SOP terhadap kinerja <i>room attendant</i>
Aditya Adi Pratama, Sunyoto Sumarman	Analisis Implikasi Peran Standar Operating Procedure (SOP) Terhadap Tingkat Kualitas Kerja <i>Room Attendant</i> pada <i>Housekeeping</i>	Metode yang digunakan teknik analisa data deskriptif kualitatif	SOP berpengaruh Negative terhadap tingkat kualitas kerja bagi <i>room attendant</i> di <i>housekeeping departemen</i> di

	Departement di Hotel Novotel Solo (2016)		Novotel Solo melalui menyiapkan kebutuhan peralatan, melakukan checking status kamar, membersihkan kamar dan mengecek kembali kondisi kamar.
--	--	--	--

2.3 Kerangka Konseptual

Menurut Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan mode konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Adapun kerangka konseptual, penelitian ini adalah SOP (X), Sop Roomboy (X1) , Sop laundry (X2) , Sop Houseman (X3). Kepuasan (Y).



Gambar 1: Kerangka Konseptual
Sumber :kajian teori 2021

2.4 Hipotesis

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2007) , Hipotesis adalah pernyataan atau tuduhan bahwa sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu benar) sehingga harus diuji secara empiris. Berdasarkan kerangka konsep diatas maka penelitian mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

Ha= X^1 Sop roomboy berpengaruh signifikan terhadap Y Kepuasan

X^2 Sop Laundry berpengaruh signifikan terhadap Y Kepuasan

X^3 Sop Houseman Berpengaruh signifikan terhadap Y Kepuasan

Ho= X^1 Sop roomboy tidak berpengaruh signifikan terhadap Y Kepuasan

X^2 Sop Laundry berpengaruh signifikan terhadap Y Kepuasan

X^3 Sop Houseman Berpengaruh signifikan terhadap Y Kepuasan



BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, yang meliputi proses pengumpulan data, pengolahan data, dan penyajian data. Metode penelitian dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu metode kuantitatif dan metode kualitatif. Metode kuantitatif adalah upaya peneliti untuk menemukan pengetahuan dengan member data berupa angka.

Dalam metode ini penulis menggunakan metode Kuantitatif dengan pendekatan asosiatif merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Tabel 3: Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Survey						
2	Penelitian						
3	Konsultasi						
4	Laporan						

2. Tempat Penelitian

Nikita Hotel Bukittinggi yang beralamat Jl. Sudirman No.55, Bukit Canggih Kayu Ramang, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26138.

3.3 Variabel Penelitian

Menurut sugiono (2018) Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya, variabel dalam dalam penelitian ini adalah variabel independen yaitu Sop (X) dan variabel dependen yaitu Kepuasan (Y)

Tabel 4 : Variabel Penelitian

Variabel	Defenisi
SOP <i>Housekeeping</i> (X)	Mengatakan bahwa ada terdapat tiga aspek penting dari SOP <i>Housekeeping</i> yaitu : 1. SOP <i>Roombooy</i> adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan kebersihn kamar di hotel. 2. SOP <i>Laundry</i> adalah tempat pencucian yang ada pada pada hotel bisa digunakan untuk karyawan dan bagi tamu Hotel 3. SOP <i>Houseman</i> yang berhubungan dengan <i>public area</i> hotel
Kepuasan (Y)	Kepuasan menurut “Kotler dan Kaller dalam buku Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan” (2018:213), adalah “Perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan yang didapatkan tamu tergantung pada persepsi dan ekpetasi tamu itu sendiri.

3.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti jumlah tamu yang menginap di Nikita Hotel pada tahun 2021 berjumlah 3.280 Orang.

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling*. Menurut Sugiono (2015), *non probability sampling* adalah teknik penerikan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis *non probability sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah *sampling incidental*. Sampel *incidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis dapat digunakan sebagai sampel, jika dipandang orang yang ditemukan itu cocok dan sesuai dengan kriteria sebagai sumber data. Dalam penelitian ini digunakan perhitungan sampel menurut Rumus Slovin Sugiono (2011)

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

Keterangan:

N : Ukuran Sampel

1N : Ukuran Populasi (data pengunjung tahun 2021)

E : Kelongaran atau ketidak telitian atau derajat toleransi

Jumlah populasi ini merupakan ukuran populasi (N) dan rumus Slovin.

Derajat toleransi yang ditentukan sebesar 0,1% dapat berdasarkan akurasi sebesar 100 90% dikurangi dengan 100% , sehingga memberikan hasil jumlah sampel penelitian minimal 99,99% atau sama dengan 100. Berikut adalah perhitungan sampel dengan rumus Slovin.

$$n = \frac{3.280}{1 + 3.280 \times (0,1^2)} = \frac{3.280}{n = 1 + 32,80}$$

$$n = \frac{3.280}{32,81} = 99,96 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian data ini diperoleh dengan berbagai sumber dan menggunakan teknik sebagai berikut

1. Observasi

Cara mengumpulkan data berdasarkan pengamatan langsung objek penelitian ini adapun yang menjadi objek dari penelitian ini ialah Nikita Hotel Bukittinggi..

2. Kuisisioner

Mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden baik secara lisan maupun dengan tulisan. Disini penulis melakukan analisis data yang bersumber dari hasil pengamatan langsung pada lokasi penelitian, kemudian menyimpulkan data yang didapatkan.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini pengumpulan datanya menggunakan kuisisioner (lihat lampiran 1) Sugiyono (2014) menyatakan bahwa Instrumen Penelitian adalah suatu alat pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati. Menurut Arikunto (2013) yang dimaksud dengan Kuisisioner ialah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal - hal yang dia ketahui, dalam kuisisioner ini menggunakan *skala likert* , maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Menurut Sugiyono (2012) Kemudian variabel itu dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item – item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Untuk keperluan analisis kuantitatif maka diberi skor *skala liker* yaitu:

Tabel 5: Kisi – kisi Instrument penelitian

No	Variabel Penelitian	Indikator	Sub Indikator	No. Item	Jumlah
1	SOP <i>Housekeeping</i> (X)	SOP <i>Roomboy</i>	1. Pada saat kedatangan tamu 2. Membersihkan kamar	2	10
		SOP <i>Laundry</i>	1. Mengambil Linen dari keranjang Roomboy 2. Memisahkan Linen 3. Mencuci Linen 4. Menjemur Linen 5. Menyetrika Linen Melipat Linen	1-8	8
		SOP <i>Houseman</i>	1. Membersihkan semua area hotel 2. Menyapu dan mengepel Lantai 3. Mengecek area toilet umum 4. Merapikan area parkir	1-10	10
2	Kepuasan (Y)	Kepuasan Tamu	1. Kemampuan untuk berkunjung 2. Merasa puas dengan pelayanan yang diberikan 3. Memberkan rekomendasi pada orang lain 4. Melakukan kunjungan ulang	1-10	10
Total					38

Tabel 6: Skala Likert

Skor	Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Kurang Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sumber : Sugiyono 2012

Setelah mendapatkan jumlah skor untuk seluruh item, peneliti mengkategorikan dari skala likert sebagai berikut :

- a. Sangat setuju berada pada tingkat sangat tinggi
- b. Setuju berarti berada pada tingkat tinggi
- c. Kurang setuju berada pada tingkat sedang
- d. Tidak setuju berada pada tingkat rendah
- e. Sangat tidak setuju berada pada tingkat sangat rendah

3.7 Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis regresi linear berganda. Dikarenakan skala data yang didapatkan pada penelitian ini masih bersifat ordinal, dan untuk melakukan analisis regresi linier berganda diperlukan data dengan skala interval maka dengan menggunakan *Method of successive Interval* (MSI). Berikut ini teknik penjelasan yang analisis data yang digunakan penulis

a. Uji validitas

Menurut Sugiono (2016) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita menkolerasikan skors item dengan total dengan item item tersebut. Jika koefesien dengan antara item dengan total item sama atau diatas 0.05 maka dinyatakan valid tetpi jika nilai kolerasinya dibawah 0.05 maka dinyatkan tidak valid.

b. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2009) uji normalitas adalah berfungsi untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu (residual) mempunyai distribusi yang normal. Uji normalitas memilikifungsi untuk membuktikan apaah suatu modal regresi, baik variabel terikat dan variabel tidak terikat dimana kedua variabel terbagi normal atau tidak. Data ini sudah terbagi dengan normal dapat dilihat dari nilai signifikan.

c. Uji Homogenitas

Uji homogenitas vaian sangat diperlukan sebelum membandingkan 2 kelompok atau lebih agar perbedaan yang ada disebabkan oleh adanya perbedaan data dasar Iriyanto 2009. Uji homogenitas dalam penelitian ini menggunakan uji Levene dengan melihat nilai sig pada tabel *levene test equality of eror varian*. Kriteria pengujian sebagai berikut: jika nilai sig > 0.05 maka data yang digunakan homogen jika nilai sig < 0.05 maka data yang digunakan tidak homogen.

d. Uji Heteroskedastisitas

Memiliki Fungsi untuk membuktikan dalam suatu model regresi, apakah terjadi perbedaan variasi pengganggu dari suatu pengamat kepengamat lainnya.

3.8 Uji Hipotesis

Menurut Sugiono (2018) uji hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis linier berganda yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel X dan Y. pengolahan data ini menggunakan software SPSS versi 16, sehingga menghemat waktu dalam menemukan uji hipotesis maupun dalam menentukan model analisis regresi linier berganda.

1. Analisis Regresi Berganda

Abdurrahman (2011) mengemukakan bahwa terdapat dua jenis hubungan antara dua variabel atau lebih, yaitu bentuk hubungan serta keeratan hubungan. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui suatu hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna. Maupun untuk mengetahui variasi dari beberapa variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen suatu fenomena. Jika X_1, X_2, X_3 adalah variabel- variabel independen dan Y adalah variabel dependen, maka terdapat hubungan fungsional antara X dan Y dimana variasi dari X akan diiringi juga oleh variasi dari Y .

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Y= Kepuasan tamu

b_1 - b_4 = Kofesiensi regresi yang hendak ditafsirkan

X_1 = Sop roomboy

X_2 = Sop laundry

X_3 = Sop houseman

a= Konstanta

2. Uji t (Pengujian Hipotesis Parsial)

Dalam penelitian ini uji t dipakai untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel tidak terikat terhadap variabel terikat secara terpisah atau parsial. Dengan tingkat kepercayaan 95% dan ketentuan sebagai berikut

- 1) Apabila nilai $t_{hitung} >$ (lebih besar dari) 0,05 maka H_a ditolak artinya secara tersendiri variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat
- 2) Apabila nilai t_{hitung} (lebih kecil dari) \leq 0,05, maka H_a diterima artinya secara tersendiri setiap dimensi variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel terkait.

3. Uji f (Pengujian Hipotesis Secara Simultan)

Bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama – sama (Stimultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk Melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0,5 atau 5% jika nilai Signigikan $F < 0.05$ maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependenataupun sebaliknya Ghozali (2016).

4. Uji Determinasi

Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel bebas dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel terikatnya. Koefisiendeterminasi dapat dilihat melalui nilai R-Square (R^2) pada tabel model Summary Ghozali (2016)



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil Nikita Hotel Bukittinggi

Nikita Group Hotel adalah perusahaan milik putra daerah yakni Bapak H.Aidil Azwar yang mana beliau berdomisili di ibukota Negara Indonesia bersama keluarga. Nikitla Hotel beralamat di Jl. Sudirman No.55, Bukit Cangang Kayu Ramang, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26138.

Nikita Hotel dibangun pada tahun 1993 dengan jumlah kamar 19 roam dan direnovasi tahun 2008 menjadi 31 roam dengan tingkat lima. Bangunan utama menghadap kearah timur yang berbatasan dengan Jl. Sudirman dan Jl. Nawawi.Letaknya yang sangat begitu strategis sekali dan terletak dipusat kota dan mudah dijanklau oleh para wisatawan.Hotel ini Cuma berjarak kurang lebih 10 menit berjalan kaki ke Jam Gadang. Jumlah kamar yang ada pada Nikita Hotel Bukitinggi yaitu berjumlah 31 kamar yang terdiri dari :

1. Tipe Standar 6 kamar
2. Dulexe 21 kamar
3. Suite 4 kamar

Departemen yang ada pada Nikita Hotel Bukittinggi yaitu : Departemen Front Office, departemen Food & Bavarage dan Departemen Housekeeping. Departemen Housekepeeping terdiri dari Roomboy, Laundry dan Houseman.

Nikita Hotel kini telah mampu menyediakan fasilitas untuk umum secara komersil sebagai suatu sarana untuk kebutuhan menginap, beristirahat, makan dan minum tamu dan tempt tinggal. Untuk mendukung kelancaran kegiatan bagi terselenggarakannya pelayanan yang bertanggung jawab perlu fasilitas penunjang diantaranya :

1. Perkantoran dan ruang karyawan
2. Septik tank
3. Gudang
4. Kotak P3K
5. Area Parkir
6. *Laundry*
7. *Meting Room*
8. Mushalla
9. Restoran

Selain Kamar telah bagaian fasilitas yang menunjang yang ada pada Nikita Hotel Bukittinggi, Sehingga Nikita Hotel bisa memberikan Kepuasan bagi para tamu yang menginap dihotel tersebut.

4.1.2 Analisis Deskriptif

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan umur, maka responden dalam penelitian ini di klarifikasikan sebagai berikut:

Tabel 7:
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	
		Responden	Persentase
1	<20 Tahun	2	2%
2	21 - 30 Tahun	54	54%
3	31 - 40 Tahun	30	30%
4	41 – 50 Tahun	14	14%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang mayoritas mengunjungi Nikita Hotel Bukittinggi yang berumur 21-30 tahun sebanyak 54 responden atau sekitar 54%

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin maka di klarifikasikan sebagai berikut :

Tabel 8:
Karakteristik Responden Berdsarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	
		Responden	Persentase
1	Laki – laki	59	59%
2	Perempuan	41	41%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden dalam penelitian ini laki – laki sebanyak 59 responden atau sebanyak 59% dan perempuan sebanyak 41 responden atau 41% . Hal ini menunjukan bahwa responden mayoritas adalah laki-laki.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan Pekerjaan maka di klarifikasikan sebagai berikut :

Tabel 9:
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	
		Responden	Persentase
1	Business	9	9%
2	Wiraswasta	21	21%
3	Perkantoran	20	20%
4	Lainya	40	40%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden, 9 orang diantaranya adalah Business, 21 orang Wirasawasta, 20 orang bekerja dibidang Perkantoran, dan 40 orang lagi memilih lainnya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas yang menginap di Nikita Hotel Bukittinggi ialah lainnya sebanyak 40 orang atau 40%. Tujuan mereka untuk berkunjung ialah berwisata di Kota Bukittinggi.

4.1.3 Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita menkolerasikan skors item dengan total dengan item item tersebut. Jika koefesien dengan antara item dengan total item sama atau diatas 0.05 maka dinyatakan valid.

1. Jika nilai r_{hitung} lebih besar $>$ dari nilai r_{tabel} , maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total, dinyatakan valid dan bisa digunakan.
2. Jika nilai r_{hitung} lebih kecil $<$ dari nilai r_{tabel} maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi sigifikan terhadap skor total, dinyatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan.

Setelah melakukan pengolahan data pada dengan menggunakan system SPSS versi 16 maka diperoleh hasi uji validitas sebagai berikut

Tabel 10
Hasil uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	keputusan
SOP				
ROOMBOY	X1.1	0.693	0.1966	VALID
	X1.2	0.635	0.1966	VALID
	X1.3	0.678	0.1966	VALID
	X1.4	0.571	0.1966	VALID
	X1.5	0.643	0.1966	VALID
	X1.6	0.525	0.1966	VALID
	X1.7	0.398	0.1966	VALID
	X1.8	0.616	0.1966	VALID
	X1.9	0.474	0.1966	VALID
	X1.10	0.618	0.1966	VALID
SOP LAUNDRY				
SOP LAUNDRY	X2.1	0.282	0.1966	VALID
	X2.2	0.611	0.1966	VALID
	X2.3	0.495	0.1966	VALID
	X2.4	0.453	0.1966	VALID
	X2.5	0.604	0.1966	VALID
	X2.6	0.608	0.1966	VALID
	X2.7	0.539	0.1966	VALID
	X2.8	0.677	0.1966	VALID
SOP				
HOUSMEN	X3.1	0.573	0.1966	VALID
	X3.2	0.632	0.1966	VALID
	X3.3	0.289	0.1966	VALID
	X3.4	0.351	0.1966	VALID
	X3.5	0.457	0.1966	VALID
	X3.6	0.571	0.1966	VALID
	X3.7	0.614	0.1966	VALID
	X3.8	0.409	0.1966	VALID
	X3.9	0.658	0.1966	VALID
	X3.10	0.307	0.1966	VALID

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh butir pertanyaan dari variabel Sop Houseman, sop Laundry, sop Houseman, memiliki r_{hitung} lebih besar dari nilai kritis. Sesuai dengan kriteria pengujian mengenai valid atau tidaknya, maka dapat dikatakan seluruh variabel valid.

4.1.4 Uji Normalitas

Uji normalitas data menjadi persyaratan pokok dalam analisis parametrik, karena data yang digunakan harus harus berdistribusi normal. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan SPSS 26 dalam mengolah data, salah satunya dengan uji one-sample kalmogorov smirnov

Tabel 11:
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.48609295
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.050
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Hasil Olahan Data 2022

Berdasarkan tabel diatas terlihat uji normalitas dengan 100 sampel, maka dapat dilihat dari uji normalitas nilai signifikan $0.200 > 0.05$. Ini menandakan bahwa data penelitian ini berdistribusi dengan normal.

4.1.5 Uji Homogenitas

Uji homogenitas vaian sangat diperlukan sebelum membandingkan 2 kelompok atau lebih agar perbedaan yang ada disebabkan oleh adanya perbedaan data dasa Iriyanto 2009. . Kriteria pengujian sebagai berikut: jika nilai sig > 0.05 maka data yang digunakan homogen jika nilai sig < 0.05 maka data yang digunakan tidak homogen.

Tabel 12 :
Hasil Uji Homogenitas

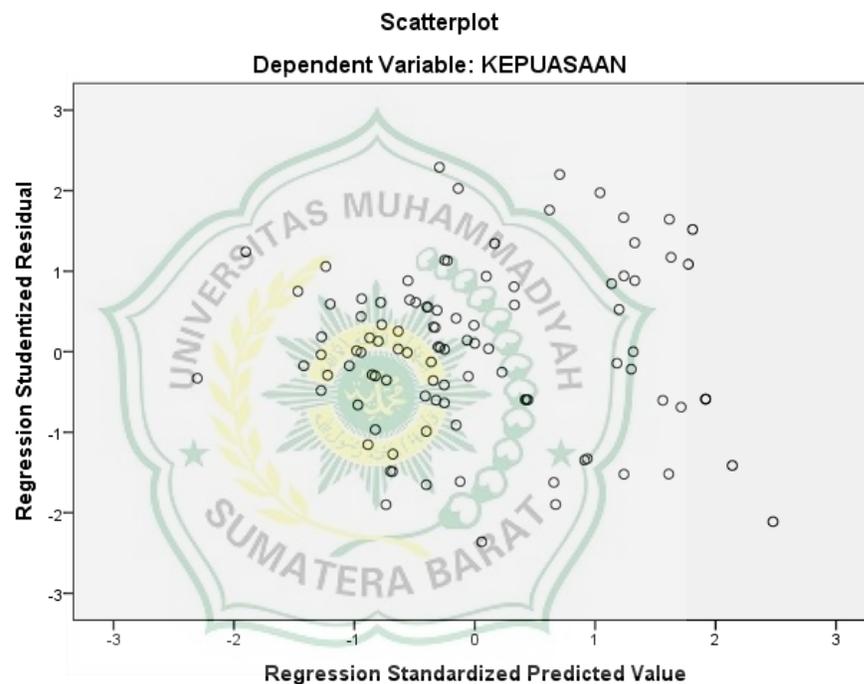
Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Sop Roomboy	2.644	18	78	.051
Sop Laundry	1.113	18	78	.357
Sop Houseman	1.683	18	78	.061

Dari Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Sop Roomboy jumlah nilai sig 0.051 lebih > besar dari pada 0,05 maka dapat disimpulkan Sop Roomboy Homogenitas.
2. Sop Laundry jumlah nilai sig 0.357 lebih > besar dari pada 0.05 maka dapat dikatakan Sop Laundry Homogenitas.
3. Sop Houseman jumlah nilai sig nya 0,061 lebih besar > dari 0,05 maka dikatakan Sop Laundry Homogenitas

4.1.6 Uji Hetereskeasitas

Pengujian ini digunakan untuk melihat apakah variabel pengganggu mempunyai varian Yang sama atau tidak . Memiliki Fungsi untuk membuktikan dalam suatu model regresi, apakah terjadi perbedaan variasi pengganggu dari suatu pengamat kepengamat lainnya.



Gambar 2: Uji Hetereskeasitas
Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa tidak terjadi Hetereskeasitas pada model regresi sebab tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan uji Hetereskeasitas terpenuhi.

4.1.7 Uji Hipotesis

1. Analisis Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mempengaruhi ada atau tidaknya pengaruh dua variabel bebas (X) terhadap variabel (Y)

Tabel 13
Hasil Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	8.158	5.793	
	Roomboy	.133	.113	.111
	Laundry	.768	.183	.452
	Houseman	.010	.123	.007

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Hasil olahan data 2022

Berdasarkan tabel diatas, tabel kofesiensi regresi menunjukkan nilai kofiaiensi dalam persamaan regresi linear berganda. Nilai persamaan yang dipakai adalah yang ada ada kolom B (kofesiensi). Standar persamaan regresi liar berganda dapat diperoleh sebagai berikut.

$$Y=8.158+0.133X_1+0.768X_2+0.10X_3$$

Dari hasil penelitian analisis regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa variabel sop roomboy (X1), sop laundry (X2), sop houseman (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan tamu (Y) secara linear. Berdasarkan data diatas maka pengaruh tersebut terlihat dalam persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

1. $a=8.158$

Konstanta sebesar 8.158 artinya jika variabel sop roomboy (X1), sop laundry (X2) sop houseman (X3) dan *environment* (X4) bernilai 0, maka kepuasan tamu (Y) akan dipengaruhi oleh variabel lain. Kepuasan tamu secara matematis pengaruhnya diukur secara numerik sebesar 8.158 yaitu sama dengan 81% tingkat kepuasan tamu.

2. $X_1=0,133$

Koefisiensi regresi variabel oleh indikator Sop roomboy (X1) sebesar 0,133 artinya akan mempengaruhi kepuasan tamu (Y). Dengan asumsi variabel sop laundry (X2) sop houseman (X3) nilainya tetap. Maka kepuasan tamu akan mengalami perubahan atau meningkat dengan angka numerik sebesar 0.133. Dilihat dari sisi elastisitasnya maka dapat diinterpretasikan bahwa kenaikan tingkat sop roomboy akan diikuti kenaikan kepuasan tamu sebesar 13%

3. $X_2=0,768$

Koefisiensi regresi variabel oleh indicator Sop laundry (X2) sebesar 0,768 artinya akan mempengaruhi kepuasan tamu (Y). Dengan asumsi variabel sop laundry (X2) sop houseman (X3) nilainya tetap. Maka kepuasan tamu akan mengalami perubahan atau meningkat dengan angka numerik sebesar 0.768. Dilihat dari sisi elastisnya maka dapat diinterpretasikan bahwa kenaikan tingkat sop roomboy akan diikuti kenaikan kepuasan tamu sebesar 77%

4. $X_3 0.10$

Koefisiensi regresi variabel oleh indicator Sop houseman (X3) sebesar 0,768 artinya akan mempengaruhi kepuasan tamu (Y). Dengan asumsi variabel sop laundry (X2) sop houseman (X3) nilainya tetap. Maka kepuasan tamu akan mengalami perubahan atau meningkat dengan angka numerik sebesar 0.10. Dilihat dari sisi elastisnya maka dapat diinterpretasikan bahwa kenaikan tingkat sop roomboy akan diikuti kenaikan kepuasan tamu sebesar 10%

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa X_1, X_2, X_3 dalam penelitian ini berpengaruh terhadap Y

2. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (uji t)

Dalam penelitian ini uji t dipakai untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel tidak terikat terhadap variabel terikat secara terpisah atau parsial. Dengan tingkat kepercayaan 95% dan ketentuan sebagai berikut

- Apabila nilai $t_{hitung} >$ (lebih besar dari) 0,05 maka H_a ditolak artinya secara tersendiri variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat
- Apabila nilai t_{hitung} (lebih kecil dari) $\leq 0,05$, maka H_a diterima artinya secara tersendiri setiap dimensi variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel terkait

Tabel 14:
Pengujian hipotesis secara Parsial (T)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.158	5.793		1.408	.162
	Roomboy	.133	.113	.111	2.177	.242
	Laundry	.768	.183	.452	4.195	.000
	Houseman	.010	.143	.110	.1.996	.942

3. Dependent Variable: kepuasan Y

$$\text{Rumus table} = t(a2;n-k-1) = t(0,025;96) = 1.985$$

Penjelasan hasil uji t untuk masing-masing variabel terhadap *dependent* sebagai berikut :

- 1) Hasil uji t variabel roomboy (X1) terhadap Kepuasan (Y) .

Diketahui nilai sig untuk pengaruh X1 Sop Roomboy terhadap Y Kepuasan adalah sebesar $0.242 > 0,05$ dan nilai t hitung $2.777 > t \text{ table } 1.985$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 Diterima berarti terdapat pengaruh X1 terhadap Y.

- 2) Hasil uji t X2 Sop laundry terhadap Y kepuasan

Diketahui nilai sig untuk pengaruh X2 Sop Laundry terhadap Y kepuasan adalah sebesar $0.000 < 0,05$ dan nilai t hitung $4.195 > t \text{ table } 1.985$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan terhadap Y

- 3) Hasil uji t X3 Sop Houseman terhadap Y kepuasan

Diketahui nilai sig untuk pengaruh X3 Sop laundry terhadap Y kepuasan adalah sebesar $0.942 > 0,05$ dan nilai t hitung $1.996 < 1.985$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X3 terhadap Y

3. Pengujian Hipotesis Secara Simutan (Uji F)

Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simutan atau bersama-sama (Simultan). Uji F dilakukan unruk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama – sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0.5 atau 5% jika nilai signifikan $F < 0.05$ maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simutan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya Ghozali (2016)

Tabel 15:
Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F)
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	688.532	3	229.511	11.059	.000 ^b
	Residual	1992.378	96	20.754		
	Total	2680.910	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), SOPHOUSMEN, SOPROOMBOY, SOPLAUNDRY

Sumber data 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai F_{hitung} diperoleh sebesar 11.059 dengan nilai signifikan (P-value) sebesar 0.000, maka didapat f_{tabel} sebesar 2.196, dikaenakan $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($11.059 > 2.196$) dan nilai signifikan (P-value) $0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak sehinga dapat

disimpulkan bahwa secara simultan *sop roomboy, sop laundry, sop houseman* memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu.

4.1.8 Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel bebas dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel terikatnya. Koefisien determinasi dapat dilihat melalui nilai R-Square (R^2) pada tabel model Summary (Ghozali, 2016)

Tabel 16:
Koefisiensi Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.507 ^a	.257	.234	4.55565

a. Predictors: (Constant), SOPHOUSMEN, SOPROOMBOY, SOPLAUNDRY

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Pada tabel diatas diperoleh nilai R^2 sebesar 0,257 atau 25.7%. halini berarti sebesar 26% besarnya kontribusi roomboy, laundry, houseman, aksesibilitas beerpengaruh terhadap kepuasan tamu sedangkan sisanya 74.3% merupakan hasil yang dipengaruhi oleh factor lain diluar penelitian ini yang mempengaruhi kepuasan tamu.

4.2 Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil penghitungan dan pengujian yang diatas maka dapat disimpulkan :

1. Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa sop *roomboy*, sop *laundry*, sop *houseman* secara parsial berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan tamu di Nikita Hotel Bukitinggi terbukti. Dimana pengujian T diketahui bahwa :
 - a. Variabel sop *roomboy* (X1) secara parsial memberikan pengaruh terhadap kepuasan tamu di Nikita Hotel Bukitinggi terbukti, dimana dapat dilihat dari $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $1.777 < 1.985$
 - b. Variabel sop *laundry* (X2) secara parsial memberikan pengaruh terhadap kepuasan tamu di Nikita Hotel Bukitinggi, dimana dapat dilihat dari $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $4.195 < 1.985$
 - c. Variabel sop *houseman* (X3) secara parsial memberikan pengaruh terhadap kepuasan tamu di Nikita Hotel Bukitinggi, dimana dapat dilihat dari $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $1.996 > 1.985$
2. Hipotesis pertama yang mengatakan bahwa sop *roomboy*, sop *laundry*, sop *houseman* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Nikita Hotel Bukitinggi terbukti, hal ini dapat dilihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $11.059 > 2.196$
3. Dari hasil uji T, maka bisa dilihat dari variabel yang berpengaruh paling dominan yaitu terhadap kepuasan tamu di Nikita Hotel adalah variabel sop

laundry dimana nilai t_{hitung} variabel sop laundry lebih besar dari t_{hitung} variabel lainnya.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan:

1. Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa sop roomboy, sop laundry, sop houseman secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Nikita Hotel Bukitinggi terbukti. Hal ini bisa dilihat dari $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $11.059 > 2.196$.
2. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Nikita Hotel Bukitinggi adalah variabel sop laundry (X2)
3. Variabel yang terakhir yang tidak dominan berpengaruh terhadap kepuasan tamu adalah sop roomboy(X2) dan sop houseman (X3)

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan penelitian ini maka peneliti memberikan saran kepada pihak Hotel dan untuk penelitian selanjutnya :

1. Pihak Hotel

Nikita Hotel Bukitinggi letaknya sangat strategis sekali dan mudah dijangkau karena berada dipusat kota. Dalam hal ini kepuasan tamu sangat lah begitu penting sekali maka dari itu Nikita Hotel harus bisa mempertahankan tingkat kepuasan tamu. Dan juga meningkatkan lagi Sop yang ada terutama dibagian *housekeeping*, jika Kepuasan tamu tinggi maka kunjungan tamu juga akan meningkat.

2. Untuk Penelitian Selanjutnya

Bagi para peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel lainnya yang berkaitan dengan tingkat kepuasan tamu pada Nikita Hotel Bukittinggi, diharapkan menggunakan variabel yang belum pernah dibahas dan penelitian selanjutnya dapat memberikan manfaat pada Nikita Hotel Bukittinggi.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Maman, 2011. *Dasar-Dasar metode Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Ajusta, AA. Gede. S. A (2018). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur di Department HRD PT Sumber Maniko Utama*. Jurnal Mitra Manajemen (JJM online) , 2 (1) , 181-189
- Arnina. 2016. *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP (Standard Operating Procedures)*. Depok: Huta Publisher
- Firmansyah. M. Anang. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2018.
- Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi Keempat*, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018 *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: PT Indeks
- Priansa, Doni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Puji, Indah .2014. *Buku Pintar Membuat Standar Operasional Prosedur*. FlashBook: Jogjakarta.
- Rizal dan Saksono “*Hotel dan Customer Service*” 2006 hal 15 Jakarta: EDSA Mahkota
- Safitri, Ellis. 2016 *Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar Di Hotel The Accacia Jakarta*. Vol. 3 (No.1) : 01-56 Th. 2022
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono.2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Method)*. Bandung: Alfabeta, CV.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.



LAMPIRAN



Lampiran 1: Kuesioner

**KUESIONER PENELITIAN HUBUNGAN PENERAPAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) HOUSEKEEPING DEPARTEMEN
TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA NIKITA HOTEL BUKITINGGI**

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

- < 20 Tahun
- 20 - 30 Tahun
- 31 - 40 Tahun
- 41 - 50 Tahun

Jenis Kelamin :

- Laki-Laki Perempuan

Pekerjaan :

- Business Wiraswasta
- Perkantoran Lainnya

Cara Pengisian Kuesioner

Saudara cukup memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia (rentang angka dari 1 sampai dengan 5) sesuai dengan pendapat Saudara. Setiap pertanyaan mengharapkan hanya satu jawaban dan bila memilih jawaban „lain-lain“ maka diharapkan untuk memberikan keterangan lebih lanjut. Setiap angka akan mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat Saudara:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Kurang Setuju (KS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat setuju (SS)

Untuk pertanyaan yang tidak ada angka pilihannya, Saudara diminta untuk menjawab pertanyaan sesuai dengan kondisi yang dialami pada pekerja

DAFTAR PERTANYAAN

Sop Roomboy (X1)

No	PERNYATAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1	Apakah roomboy mengucapkan Greeting kepada tamu					
2	Apakah roomboy membantu membawa barang-barang tamu					
3	Apakah Ketika bekerja roomboy memakai unifom dengan rapi dan bersih					
4	Apakah ketika bertemu tamu roomboy bersikap ramah dan sopan dan murah senyum					
5	Apakah ada room aminities dan guest supplies didalam kamar					
6	Apakah kamar dibersihkan dengan baik					
7	Apakah linen dan sheet diganti dengan yang baru					
8	Apakah kamar tidur dan kamar mandi bersih					
9	Apakah roomboy menjelaskan tentang pemakaian alat elektronik didalam kamar					
10	Apakah ada room list didalam kamar					

Sop Laundry (X2)

No	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1	Apakah petugas laundry mengambil pakaian kedalam kamar tamu					
2	Apakah Petugas laundry mencatat dengan jelas informasi yang diterima untuk permintaan pick up laundry					
3	Apakah Petugas laundry mendatangi kamar tamu yang membutuhkan pelayanan guest laundry					
4	Apakah petugas laundry Menggunakan Greting ketika mengetuk pintu kamar tamu (mengetuk pintu dilakukan sebanyak 3 kali)					
5	Apakah laundry list dalam landry bag sudah terikat dengan baik sebelum dibawa ke area laundry untuk di marker					
6	Setelah dicuci dan disetrika Pakaian diantar kembali sesuai dengan No kamar tamu					
7	Apakah Pakaian di setrika dengan baik					
8	Apakah masih ada noda di pakaian					

Sop Houseman (X3)

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1	Apakah semua area loby Hotel Nikita Bukitinggi bersih					
2	Apakah area Restoran Nikita Hotel Bukittinggi bersih					
3	Apakah Mushalla Nikita Hotel Bukitinggi Bersih					
4	Apakah toilet umum Nikita Hotel bersih					
5	Apakah Fasiitas Toilet Umum Nikita Hotel Bukitinggi lengkap					
6	Apakah area Front Office Nikita Hotel Bukitinggi bersih					
7	Apakah ada disediakan tempat cuci tangan di area Loby Nikita Hotel Bukitinggi					
8	Apakah air dan sabun cuci tangan disediakan didepan pintu masuk Hotel					
9	Apakah Wastafel tempat cuci tangan bersih					
10	Apakah area Parkiran Nikita Hotel Bukitinggi bersih					



Kepuasan Tamu (Y)

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1	Apakah Anda puas dengan pelayanan Housekeeping Nikita Hotel Bukitinggi					
2	Apakah Anda puas dengan kebersihan kamar di Nikita Hotel Bukitinggi					
3	Apakah Anda puas dengan pelayanan Laundry Nikita Hotel					
4	Apakah pakaian Anda baik-baik saja setelah di Laundry					
5	Apakah Anda puas dengan Kebersihan Area Hotel Nikita Bukitinggi					
6	Apakah Anda puas dengan kebersihan Area Restoran Nikita Hotel					
7	Apakah Anda puas dengan kebersihan Mushalla Nikita Hotel					
8	Apakah Anda puas dengan Kebersihan Area Hotel Nikita Bukitinggi					
9	Apakah Anda puas dengan kebersihan Toilet Umum Nikita Hotel Bukitinggi					
10	Apakah anda puas dengan Area Parkiran Nikita Hotel Bukitinggi					
11	Apakah Anda berniat untuk mengunjungi kembali Nikita Hotel Bukitinggi					