

Pengaruh Kinerja Housekeeping Attendant terhadap Kepuasan Tamu di Swiss-Belinn Manyar SURABAYA

Achmad Maulana¹, Diah Renata Anggraeni²

Program Studi D4 Management Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

Email: ary408@gmail.com, renataanggraenibgr@gmail.com

ABSTRAK

Pengaruh Kinerja Petugas Tata Graha terhadap Kepuasan Tamu di Departemen Tata Graha Swiss-Belinn Manyar Surabaya. Dibimbing dan dipantau oleh Ibu Diah Renata Anggraeni S.Tr. Par., M.M. Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan tamu. Dalam operasional hotel, Housekeeping Department memegang peranan penting dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas kamar tamu. Salah satu elemen kunci dalam departemen ini adalah Housekeeping attendant Swiss-Belinn Manyar Surabaya, yang bertugas langsung dalam merawat dan menyiapkan kamar agar layak huni sesuai standar hotel. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh kinerja housekeeping attendant terhadap kepuasan tamu pada Housekeeping Department di Swiss-Belinn Manyar Surabaya. Karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh antar variabel (X terhadap Y), pendekatan kuantitatif sangat sesuai. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara statistik, dengan regresi linier atau korelasi. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah terdiri dari analisis regresi linier sederhana dengan SPSS dan program computer Microsoft Excel dengan 100 responden. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variable Kinerja Housekeeping attendant memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Wisatawan. Yang dibuktikan dengan skor tingkat Probabilitas Signifikansi adalah Sig. = 0,000. Dari hasil yang dapat dilihat bahwa signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Sig. < 0,05), sedangkan hasil Koefisien pengaruh variable X terhadap variable Y = 0,985, yang berarti hasilnya adalah menunjukkan bahwa Kinerja Housekeeping attendant terhadap Kepuasan tamu pada Housekeeping departement memiliki hubungan yang cukup kuat karena nilai R kurang dari 1.

Kata Kunci:

Efektivitas; Kepuasan Tamu; Kemandirian; Kesesuaian Harapan; Kinerja Housekeeping Attendant

ABSTRACT

The Influence of Housekeeping Performance on Guest Satisfaction in the Housekeeping Department at Swiss-Belinn Manyar Surabaya. Supervised and supervised by Ibu. Diah Renata Anggraeni S.Tr. Par., M.M. The hotel industry is a service sector that relies heavily on service quality to create guest satisfaction. In hotel operations, the Housekeeping Department plays a crucial role in maintaining the cleanliness, comfort, and completeness of guest rooms. One key element in this department is the Swiss-Belinn Manyar Surabaya Housekeeping Attendant, who is directly responsible for maintaining and preparing rooms to ensure they are habitable according to hotel standards. This study aims to investigate the influence of housekeeping attendant performance on guest satisfaction in the Housekeeping Department at Swiss-Belinn Manyar Surabaya. Because this study aims to measure the influence between variables (X on Y), a quantitative approach is most appropriate. Data were collected through questionnaires and analyzed statistically using linear regression or correlation. The data analysis used in this study consisted of simple linear regression analysis using SPSS and Microsoft Excel with 100 respondents. The results of this study conclude that housekeeping attendant performance influences guest loyalty. This is evidenced by the significance probability score of Sig. = 0.000. The results show that the significance is less than 0.05 (Sig. < 0.05), while the coefficient of influence of variable X on variable Y is 0.985, indicating a fairly strong relationship between housekeeping attendant performance and guest satisfaction in the housekeeping department, as the R value is less than 1.

Keywords:

Conformity to Expectations; Effectiveness; Guest Satisfaction; Housekeeping Attendant Performance; Independence

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Industri perhotelan di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan seiring dengan meningkatnya aktivitas bisnis dan pariwisata. Perkembangan ini tercermin dari bertambahnya jumlah hotel di berbagai kota besar, termasuk Surabaya. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, hotel tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan prima, tetapi juga menjaga kualitas kebersihan dan kenyamanan kamar sebagai bagian dari pengalaman tamu secara keseluruhan.

Salah satu aspek penting dalam operasional hotel adalah Housekeeping Department, yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan estetika kamar tamu, area publik, serta ruang kerja internal. Di dalamnya, posisi Housekeeping Attendant memiliki peran sentral dalam menjaga standar kebersihan tinggi yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel. Kinerja mereka berkontribusi langsung terhadap kenyamanan tamu dan citra hotel.

Swiss-Belinn Manyar Surabaya, sebagai hotel berbintang yang beroperasi di kawasan strategis, menerapkan standar kebersihan yang ketat untuk

menjaga kepuasan tamu dan mempertahankan daya saing. Prosedur pembersihan yang diterapkan mencakup area yang terlihat maupun tersembunyi, seperti bawah tempat tidur, perabotan, dan sudut-sudut ruangan yang rentan terhadap penumpukan debu.

Namun, berdasarkan umpan balik dari tamu dan mitra perjalanan, ditemukan sejumlah keluhan terkait layanan housekeeping. Keluhan tersebut mencakup kamar yang lembap dan berbau tidak sedap, kebersihan kamar mandi yang kurang terjaga, amenitas yang tidak lengkap, serta keterlambatan dalam penanganan linen. Beberapa tamu juga melaporkan kehilangan barang pribadi dan merasa tidak mendapatkan solusi yang memadai dari pihak hotel. Meskipun staf housekeeping dinilai ramah, pengalaman negatif ini menunjukkan perlunya peningkatan kontrol kualitas dan konsistensi layanan.

Komentar negatif yang konsisten muncul di berbagai platform Online Travel Agent (OTA), terutama terkait kebersihan, kerapian, dan ketelitian pelayanan kamar. Hal ini menandakan adanya kesenjangan antara ekspektasi tamu dan realisasi layanan yang diterima.

Kesenjangan Penelitian

Berbagai studi sebelumnya telah membahas hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan tamu dalam industri perhotelan. Namun, sebagian besar fokus pada aspek pelayanan front office, fasilitas hotel, atau pengalaman kuliner. Penelitian yang secara khusus mengevaluasi kontribusi kinerja housekeeping attendant terhadap kepuasan tamu masih terbatas, terutama dalam konteks hotel berbintang di Indonesia.

Literatur seperti Kotler & Keller (2016) dan Lovelock & Wirtz (2011) menekankan pentingnya kebersihan kamar dalam membentuk persepsi tamu terhadap kualitas layanan. Namun, kajian tersebut cenderung menggeneralisasi peran housekeeping tanpa mengkaji secara mendalam dimensi operasional seperti ketepatan waktu, efektivitas kerja, dan kemandirian petugas.

Kesenjangan ini menunjukkan bahwa belum ada kajian yang secara kuantitatif mengukur pengaruh aspek-aspek kinerja housekeeping terhadap indikator kepuasan tamu seperti kesesuaian harapan, niat berkunjung kembali, dan rekomendasi. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengisi kekosongan tersebut dan memberikan kontribusi teoritis maupun praktis dalam pengembangan mutu layanan housekeeping di industri perhotelan.

Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh kinerja housekeeping attendant terhadap kepuasan tamu pada Housekeeping Department di Hotel Swiss-Belinn Manyar Surabaya?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh kinerja housekeeping attendant yang mencakup kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian terhadap kepuasan tamu.

2. Mengukur tingkat kepuasan tamu berdasarkan indikator kesesuaian harapan, niat berkunjung kembali, dan rekomendasi.
3. Memberikan gambaran empiris mengenai hubungan antara kinerja operasional housekeeping dan persepsi tamu terhadap layanan kebersihan kamar.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur mengenai hubungan antara kinerja tenaga kerja housekeeping dan kepuasan tamu dalam industri perhotelan.
 - b. Menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji lebih lanjut aspek operasional dan pengalaman pelanggan di sektor hospitality.
2. Manfaat Praktis
 - a. Membantu manajemen Hotel Swiss-Belinn Manyar Surabaya dalam memahami faktor-faktor kinerja housekeeping yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu.
 - b. Menyediakan rekomendasi berbasis data untuk meningkatkan efektivitas kerja dan standar pelayanan housekeeping.
 - c. Mendukung strategi peningkatan daya saing hotel melalui perbaikan mutu layanan kebersihan dan kenyamanan kamar.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian tentang pengaruh kinerja housekeeping attendant terhadap kepuasan tamu di Hotel Swiss-Belinn Manyar Surabaya dapat dilakukan langsung di lokasi hotel tersebut. Hotel ini terletak di kawasan strategis Manyar, Surabaya, yang sering menjadi pilihan tamu bisnis maupun wisatawan.

Untuk penelitian, Penelitian ini dilakukan untuk melakukan pengumpulan data dilakukan selama periode Desember 2024 -Mei 2025 melalui survey, observasi langsung, dan wawancara.

1. Mengumpulkan Data:
Melalui survei kepada tamu hotel yang pernah berinteraksi dengan housekeeping.
2. Observasi Langsung:
Mengamati kinerja housekeeping dalam memberikan layanan.
3. Wawancara:
Dengan manajemen hotel atau staf housekeeping untuk mendapatkan wawasan mendalam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena bertujuan mengukur pengaruh variabel independen (kinerja housekeeping) terhadap variabel dependen (kepuasan tamu) secara numerik. Desain yang digunakan adalah deskriptif korelasional, untuk mengetahui hubungan antar variabel.

Integrasi Data Kualitatif dalam Penelitian Kuantitatif
Walaupun pendekatan utama dalam penelitian ini adalah kuantitatif, data kualitatif dari wawancara dan observasi tetap memiliki peran penting sebagai komplementer.

1. Fungsi Data Kualitatif:

- Memperkuat interpretasi hasil survei: Misalnya, jika hasil survei menunjukkan bahwa tamu merasa kurang puas terhadap ketepatan waktu layanan housekeeping, maka wawancara dengan staf dapat mengungkap kendala operasional seperti kekurangan tenaga kerja atau jadwal kerja yang padat.
- Memberi konteks pada angka: Observasi langsung dapat menunjukkan bagaimana housekeeping menjalankan SOP, yang membantu menjelaskan mengapa skor kinerja tertentu tinggi atau rendah.
- Validasi temuan kuantitatif: Wawancara dengan manajemen dapat mengonfirmasi apakah persepsi tamu sejalan dengan evaluasi internal hotel.

2. Cara Penyajian:

- Data kualitatif tidak dianalisis secara statistik, tetapi disajikan dalam bentuk narasi tematik atau kutipan penting yang relevan dengan hasil survei.
- Dimasukkan dalam bab pembahasan untuk memperkaya analisis kuantitatif, bukan sebagai bagian dari uji statistik.

Penelitian tentang pengaruh kinerja housekeeping attendant terhadap kepuasan tamu di Hotel Swiss-Belinn Manyar Surabaya dapat dilakukan langsung di lokasi hotel tersebut. Hotel ini terletak di kawasan strategis Manyar, Surabaya, yang sering menjadi pilihan tamu bisnis maupun wisatawan.

OCC 2024-2025 Swiss-Belinn Manyar Surabaya	ROOM SOLD	No Of Guest
Dec-24	4.013	8.148
Jan-25	2.912	5.884
Feb-25	3.137	6.254
Mar-25	2.054	4.190
Apr-25	3.702	7.513
May-25	3.656	7.388
Total	19,383	

Gambar 1. Occupancy Dec 24 – Mei 25

Populasi dan Sampel
Populasi: Tamu hotel yang pernah menginap dan berinteraksi dengan layanan housekeeping selama periode penelitian. Umlah populasi: 19.383 orang (berdasarkan data okupansi)

Sampel: Ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%, menghasilkan 100 responden. Teknik dan Instrumen Pengumpulan

Perhitungan Rumus Slovin

Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + \frac{N \cdot e^2}{k^2}}$$

$$n = \frac{19,383}{1 + \frac{19,383 \cdot (0,1)^2}{100}}$$

$$n = 19,383 / 1,019383$$

$$n = 19,012$$

Jadi jumlah sampel (responden) minimal yang diperlukan adalah: 99,49 responden. Maka jumlah responden di genapkan menjadi 100

Kriteria Inklusi dan Eksklusi:

a. Inklusi:

Tamu yang telah menginap minimal 1 malam, dan menggunakan fasilitas housekeeping selama menginap.

b. Eksklusi

Tamu yang tidak bersedia berpartisipasi dalam survei

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Kinerja Housekeeping	Kualitas kerja	Kualitas kerja yang dihasilkan	Likert (1-5)
	Kuantitas	Kuantitas pekerjaan yang dihasilkan	Likert (1-5)
	Ketepatan waktu	Ketepatan waktu yang diberikan	Likert (1-5)
	Efektivitas	Efektivitas pekerjaan yang dihasilkan	Likert (1-5)
	Kemandirian	Pekerjaan yang dihasilkan tanpa pengawasan	Likert (1-5)
Kepuasan Tamu	Kesesuaian harapan	Kesesuaian harapan antara kinerja yang diharapkan pelanggan	Likert (1-5)
	Minat berkunjung kembali	Keinginan tamu untuk kembali menginap	Likert (1-5)
	Kesediaan merekomendasikan	Keinginan merekomendasikan hotel kepada orang lain	Likert (1-5)

Gambar 2. Operational Variabel

Data Kuesioner: Berisi pertanyaan tertutup berbasis skala Likert (1-5), untuk mengukur kinerja dan kepuasan tamu. **Observasi langsung:** Peneliti mengamati proses kerja housekeeping secara operasional. **Wawancara:** Diperoleh dari manajemen dan petugas housekeeping untuk memperdalam data kuantitatif.

Teknik Analisis Data

Jenis Variabel	Nama Variabel	Dimensi
Independen (X)	Kinerja Housekeeping Attendant	Kualitas kerja, Kuantitas, Ketepatan waktu, Efektivitas, Kemandirian
Dependen (Y)	Kepuasan Tamu	Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, Rekomendasi

Gambar 3. Variabel penelitian

Data dianalisis menggunakan aplikasi SPSS melalui tahapan berikut:

1. Statistik Deskriptif: Menampilkan frekuensi, persentase, mean, dan standar deviasi.
2. Uji Validitas dan Reliabilitas: Menguji konsistensi dan akurasi Statistic Statis.
3. Uji Normalitas: Menentukan apakah data residual berdistribusi normal.
4. Uji Regresi Linier Sederhana: Mengukur pengaruh statisti X terhadap Y.
5. Koefisien Determinasi (R^2): Menjelaskan proporsi pengaruh X terhadap Y.
6. Uji t (parsial): Menguji signifikansi hubungan antar statisti.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada para responden yang pernah menginap di Swiss-Belinn Manyar Surabaya. Kuesioner digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik responden, seperti jenis kelamin, usia,

pekerjaan, dan lama menginap. Sebanyak 100 responden dari berbagai latar belakang berpartisipasi dalam penelitian ini. Tidak terdapat kriteria khusus bagi responden selain pengalaman mereka menginap di hotel yang menjadi objek penelitian.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mengukur persepsi tamu terhadap kinerja housekeeping attendant. Analisis dilakukan dengan menghitung frekuensi, distribusi persentase, serta mengkaji indikator-indikator pelayanan yang dinilai paling memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Temuan yang disajikan pada bab ini mencakup hasil deskriptif dari data responden serta interpretasi atas tanggapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf housekeeping, khususnya dalam aspek kebersihan, keramahan, kecepatan layanan, dan perhatian terhadap kebutuhan tamu.

Penilaian Kinerja Housekeeping Attendant

Berikut Statis ringkasan tanggapan tamu terhadap lima Statistic kinerja:

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN							
		1	2	3	4	5			
KINERJA HOUSEKEEPING ATTENDANT (Kuesiener 21 Staff dilakukan oleh Masing masing 2 orang Housekeeping Supervisor dan Housekeeping Kordinator)		ST S	TS	N	S	SS	Jumlah	Mean	STD Deviasi
A	Kualitas Kerja	2	2	10	20	28	63	4,14	1,03
1.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Housekeeping sangat baik	3	3	10	25	22	63	3,95	1,07
2.	Kebersihan dan kerapian kamar tamu selalu terjaga dengan baik	3	3	11	15	31	63	4,13	1,12
3.	Petugas Housekeeping menunjukkan sikap yang ramah dan sopan dalam melayani tamu	0	0	10	21	32	63	2,35	0,89
B	Kuantitas	8	8	8	18	21	63	3,53	1,39
1.	Saya merasa bahwa jumlah kamar yang ditangani tidak memengaruhi kualitas pelayanan yang di terima.	15	10	5	17	16	63	3,30	1,48
2.	Petugas Housekeeping tetap dapat memberikan pelayanan yang maksimal meskipun menangani banyak kamar setiap harinya.	5	7	10	20	21	63	3,76	1,30
C	Ketepatan Waktu	3	6	10	18	27	63	3,92	1,22
1.	Petugas Housekeeping merespons dengan cepat ketika mengajukan komplain dan permintaan tambahan.	2	5	10	20	26	63	3,97	1,14
2.	Pekerjaan Housekeeping diselesaikan tepat waktu sesuai harapan saya.	4	10	7	16	26	63	3,87	1,30
D	Efektifitas	2	2	12	18	29	63	4,12	1,07
1.	Saya merasa nyaman selama menginap berkat pelayanan dari petugas Housekeeping	2	3	8	20	30	63	4,21	1,05
2.	Petugas Housekeeping menunjukkan sikap disiplin selama bertugas	2	1	18	15	27	63	4,02	1,08
E	Kemandirian	3	2	9	18	31	63	4,19	1,09
1.	Petugas Room Boy menjalankan tugas sesuai standar tanpa perlu diingatkan atau diawasi	3	2	9	18	31	63	4,19	1,09

Gambar 4. Kinerja Housekeeping Attendant

Gambar 4, dalam Kinerja Housekeeping attendant menjelaskan hasil pengujian ke 21 orang staff housekeeping yang dilakukan oleh 2 orang

Housekeeping Supervisor dan 1 Orang Housekeeping koordinator

Hasil kuesioner untuk kinerja housekeeping attendant mean terendah pada Kuantitas Pekerja 3,53 dimana perlu ada keseimbangan jumlah kamar yang dibersihkan dengan detail pekerjaan yang diharapkan karena akan mempengaruhi hasil keseluruhan pekerjaan.

Sedangkan Mean Tertinggi Kuesioner 4.1.2 Pada Kemandirian Dimana Housekeeping Attendant dapat menjalankan pekerjaannya secara mandiri tanpa perlu diawasi, dan kemandirian mereka dapat diandalkan.

Selanjutnya, penelitian ini meninjau kinerja Housekeeping attendant berdasarkan perspektif tamu hotel yang dikumpulkan melalui kuesioner. Aspek kinerja yang dianalisis meliputi kuantitas kerja, tanggapan tamu terhadap kualitas kerja Housekeeping attendant di departemen Housekeeping Swiss-Belinn Manyar Surabaya mencakup aspek pelayanan dan kinerja. Hasil analisis menunjukkan penjabaran lebih lanjut mengenai kualitas kerja berdasarkan data yang telah diperoleh.

KEPUASAN TAMU									
A	Kesesuaian Harapan	3	6	26	38	27	100	3,78	1,00
1.	Produk atau layanan utama yang saya terima selama menginap sudah sesuai atau bahkan melebihi harapan saya.	2	5	23	37	33	100	3,94	0,96
2.	Pelayanan yang diberikan oleh petugas Housekeeping sesuai atau melebihi harapan saya sebagai tamu.	5	10	30	36	19	100	3,54	1,06
3.	Fasilitas penunjang yang tersedia di hotel (seperti perlengkapan kamar, air panas, Wi-Fi, dsb) sudah sesuai atau melebihi ekspektasi saya.	3	4	25	40	28	100	3,86	0,97
B	Minat Berkunjung Kembali	7	9	19	32	32	100	3,75	1,15
1.	Saya berminat untuk kembali menginap di hotel ini karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Housekeeping sangat memuaskan.	10	15	15	31	29	100	3,54	1,27
2.	Saya tertarik untuk berkunjung kembali karena merasa nilai dan manfaat yang saya dapatkan dari layanan hotel sangat sepadan.	9	10	19	30	32	100	3,75	1,18
3.	Saya ingin kembali menginap karena fasilitas penunjang yang disediakan hotel ini sesuai kebutuhan saya.	3	3	24	34	36	100	3,96	1,00
C	Rekomendasi	2	2	19	36	40	100	4,21	0,88
1.	Saya bersedia menyarankan teman atau kerabat untuk menginap di hotel ini karena pelayanan dari karyawan sangat memuaskan.	2	0	12	50	36	100	4,18	0,86
2.	Saya akan merekomendasikan hotel ini kepada orang lain karena fasilitas penunjangnya memadai dan mendukung kenyamanan.	2	3	22	28	45	100	4,26	0,88
3.	Saya merasa yakin untuk merekomendasikan hotel ini karena nilai dan manfaat yang saya rasakan setelah menginap sangat memuaskan.	3	4	24	31	38	100	4,18	0,91

Gambar 5. Tingkat Kepuasan Tamu

Gambar 5, tentang Tingkat Kepuasan Tamu menjelaskan hasil kuesioner untuk kepuasan tamu, mean terendah pada minat berkunjung Kembali 3.75 mengindikasikan minat berkunjung Kembali masih rendah dan mean tertinggi pada rekomendasi 4.21 mengindikasikan minat yang tinggi untuk merekomendasikan oleh tamu.

Meskipun tamu secara statistik puas, minat berkunjung menunjukkan nilai yang paling rendah. Ini penting untuk ditindaklanjuti oleh manajemen hotel.

Uji Validitas dan Reliabilitas

- Uji Validitas:** Semua item dalam kuesioner memiliki nilai korelasi signifikan ($r > 0.3$, $Sig < 0.05$), sehingga dinyatakan *valid*.
- Uji Reliabilitas:** Nilai Cronbach's Alpha sebesar **0.988**, menunjukkan bahwa statistik kuesioner sangat *reliable*

Statistik Nilai

N 100

Kolmogorov-Smirnov Z 1.722

Sig (2-Tailed) 0.005

Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
0.988	10	Reliabel

Gambar 6. Uji Kolmogorov Smirnovs

Test of Normality (Shapiro-Wilk)

	W	p
Kinerja	0.899	< .001
Kepuasan	0.876	< .001

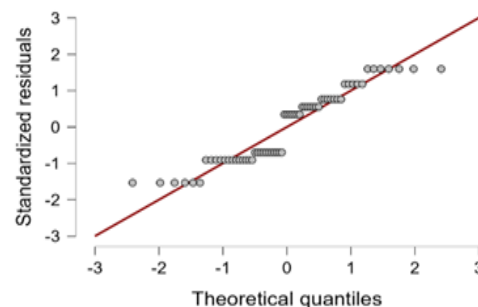
Note. Significant results suggest a deviation from normality.

Gambar 7. Uji Normalitas

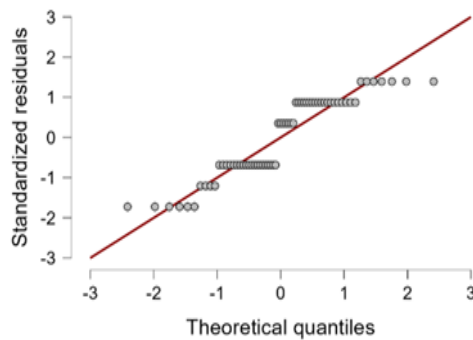
Gambar 6 dan 7, mengenai Uji Normalitas Menjelaskan

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan $Sig = 0.005$ ($p < 0.05$), yang berarti data tidak sepenuhnya normal secara statistik. Namun, plot visual Q-Q menunjukkan distribusi residual mendekati normal, sehingga regresi tetap dapat digunakan.

Kinerja



Kepuasan



Analisis Regresi Linier

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.985 ^a	.971	.971	.157

a. Predictors: (Constant), Kinerja Housekeeping

b. Dependent Variable: Kepuasan tamu

Gambar 8. Analisis Regresi Linier

Gambar 8., menjelaskan

1. Koefisien Korelasi (R): 0.985 → hubungan sangat kuat antara kinerja dan kepuasan.
2. Koefisien Determinasi (R²): 0.971 → 97.1% variasi kepuasan tamu dijelaskan oleh kinerja housekeeping attendant.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.026	.074		-.358	.721
1 Kinerja Housekeeping	1.021	.018	.985	57.210	.000

Gambar 8. Uji Koefisien

Gambar 9, Menjelaskan Uji t: Nilai t = 57.210, dengan Sig = 0.000, menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik ($p < 0.05$).

Persamaan regresi:

$$Y = -0.026 + 1.021X$$

Dimana:

- Y = Kepuasan Tamu
- X = Kinerja Housekeeping Attendant

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kurang optimalnya kinerja Housekeeping attendant di departemen Housekeeping Swiss-Belinn Manyar Surabaya. Mengacu pada teori Zeithaml dan Bitner (2001), penyebab utama dibagi menjadi tiga aspek:

1. Pengetahuan: Berdasarkan teori Suhartini (2015), pengetahuan tentang pekerjaannya mencakup pemahaman cakupan tugas, prosedur pelaksanaan, serta tanggung jawab pekerjaan. Analisis menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman terhadap SOP dan tanggung jawab kerja menjadi faktor utama rendahnya kinerja Housekeeping attendant. Selain itu, minimnya kesadaran terhadap pentingnya pekerjaan menyebabkan munculnya berbagai keluhan dan ketidakpuasan tamu.
2. Keterampilan: Housekeeping attendant dinilai kurang terampil dalam melaksanakan tugasnya. Hasil analisis menunjukkan bahwa kebersihan kamar, pemeliharaan kamar mandi, ketelitian dalam pengecekan, serta kenyamanan tamu belum terjaga dengan baik. Idealnya, yang terampil mampu menyelesaikan tugas secara maksimal, memahami standar kualitas pekerjaan, serta menggunakan prosedur yang tepat dalam menjalankan tugas.
3. Kemampuan: Kemampuan mencakup kecerdasan dan kapasitas belajar. Secara umum, housekeeping attendant Swiss-Belinn manyar Surabaya mampu memenuhi target pembersihan 20-23 kamar per hari serta menyelesaikan tugas hingga akhir shift. Namun, dalam aspek pelayanan kepada tamu, masih terdapat ruang untuk peningkatan.

Selain faktor di atas, terdapat kendala lain yang turut mempengaruhi kinerja Housekeeping attendant, yaitu keterbatasan sumber daya manusia (SDM). Jumlah yang tidak memadai menyebabkan beban kerja berlebih, sehingga efektivitas kerja menurun dan sering kelelahan. Jika masalah ini tidak segera ditangani, kualitas pelayanan hotel dapat semakin menurun.

Selain itu, kurangnya fasilitas pendukung turut berkontribusi terhadap kendala operasional. Salah satu masalah yang mencolok adalah stok linen yang tidak mencukupi. Ketika kamar terjual, sering terjadi keluhan karena linen tidak diganti akibat kekurangan stok. Untuk mengatasi hal ini, pihak hotel perlu menyewa linen dalam jumlah yang cukup agar ketersediaan tetap terjaga.

Meskipun berbagai tantangan ini ada, langkah utama untuk meningkatkan kualitas kerja Housekeeping attendant adalah memperbaiki sistem pelatihan, meningkatkan jumlah tenaga kerja, serta memperhatikan fasilitas yang menunjang operasional. Dengan perbaikan ini, kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Swiss-Belinn Manyar Surabaya dapat lebih optimal.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kuantitatif terhadap 100 responden tamu, penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja housekeeping attendant memiliki pengaruh yang positif dan signifikan

terhadap tingkat kepuasan tamu. Dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.971 dan tingkat signifikansi ($\text{Sig.} = 0.000$), dapat disimpulkan bahwa 318ndust seluruh variasi kepuasan tamu (97.1%) dapat dijelaskan oleh kualitas, efektivitas, ketepatan waktu, dan kemandirian dalam pekerjaan housekeeping.

Beberapa temuan penting meliputi:

1. Dimensi efektivitas memiliki nilai rata-rata tertinggi, menunjukkan bahwa petugas housekeeping mampu memanfaatkan sumber daya dengan baik.
2. Kemandirian menjadi aspek dengan penilaian terendah, mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas kerja mandiri tanpa pengawasan langsung.
3. Sisi kepuasan tamu menunjukkan bahwa kemauan untuk merekomendasikan hotel lebih tinggi dibandingkan niat untuk 318ndustr menginap, yang masih perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil studi ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja housekeeping secara terstruktur akan berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas tamu, serta menjadi penentu keberhasilan layanan hotel dalam persaingan 318ndustry pariwisata.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th ed. Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. 7th ed. Pearson Education
- Aprilia, N., & Sanjaya, M. R. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Layanan GoFood menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(4), 511–520. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i4.1053>
- Bintoro, D., & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fahraini, F., & Syarif, R. (2022). *Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Nikos Distribution Indonesia*. *Ikraith-Ekonomika*, 5(1), 20–30.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Nugroho, F. Z., & Yuniarsih, R. (2024). *Peran Room Attendant dalam Memberikan Kepuasan Tamu di Ascott Waterplace Surabaya*. *JBT (Jurnal Bisnis dan Teknologi)*, 11(2), 1–9.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Hotel Yogyakarta*. Skripsi. Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
- Robbins, S. P. (2016). *Organizational Behavior*. (edisi bahasa Indonesia dalam referensi Bintoro & Daryanto, 2017).
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Warmadi, B. T., & Arifin, S. (2023). *Analisis Kinerja Karyawan Room Boy pada Departemen Housekeeping di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta*. *EBBANK*, 13(1), 29–48.
- Wexley, K. N., & Yukl, G. (2021). *Teori Keseimbangan*. Dalam Sinambela (Ed.), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Putri, D. P. P. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant terhadap Kepuasan Tamu di The Phoenix*