

ANALISIS KINERJA ROOM ATTENDANT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL ARYADUTA MANADO

Jason Salamisi¹, Benny Towoliu¹, Mikhael Mangolo¹

¹Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

Email Corresponding Author: jasonsalamisi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja *room attendant* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Aryaduta Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif-komparatif untuk mengukur kesenjangan (gap) persepsi antara penilaian internal staf dan persepsi eksternal tamu. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan melibatkan 15 orang staf *housekeeping* dan 15 orang tamu yang pernah menginap. Data dikumpulkan melalui instrumen kuesioner berbasis lima dimensi SERVQUAL (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*), lalu diuji keabsahannya menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Data kemudian diolah menggunakan perangkat SPSS melalui analisis Gap SERVQUAL serta uji beda *t* berpasangan (*paired sample t-test*). Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan persepsi yang signifikan secara statistik ($p = 0,000$) antara staf (rerata = 41,87) dan tamu (rerata = 33,73), dengan nilai rerata kesenjangan keseluruhan negatif sebesar -0,91. Temuan ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan aktual yang diberikan oleh *room attendant* saat ini masih berada di bawah ekspektasi tamu. Kesenjangan paling kritis ditemukan pada dimensi *Reliability* (-1,00) dan *Empathy* (-0,94), dengan indikator terendah terkait ketepatan waktu penyelesaian pembersihan kamar (-1,14). Sebagai implikasi praktis, manajemen Hotel Aryaduta Manado perlu memperketat pengawasan durasi kerja, melakukan evaluasi kebersihan secara berkala, serta memberikan pelatihan pelayanan berorientasi pelanggan bagi staf *housekeeping*.

Kata kunci: Room Attendant; Kualitas Pelayanan; Housekeeping; Analisis Kesenjangan; Hotel Aryaduta Manado

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of room attendants in enhancing service quality at the Aryaduta Manado Hotel. This study uses a descriptive-comparative quantitative approach to measure the gap between staff's internal assessments and guests' external perceptions. Purposive sampling was used to select 15 housekeeping staff and 15 guests who had stayed overnight. Data were collected through a questionnaire based on five dimensions of SERVQUAL (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*) and then tested for validity and reliability. The data were then processed using SPSS, with SERVQUAL Gap analysis and a paired-samples *t*-test. The results showed a statistically significant difference in perception ($p = 0.000$) between staff (average = 41.87) and guests (average = 33.73), with an overall negative gap of -0.91. These findings show that the quality of service provided by room attendants is still below guest expectations. The most critical gaps were found in the *Reliability* (-1.00) and *Empathy* (-0.94) dimensions, with the lowest indicators for the timeliness of room cleaning (-1.14). As a practical implication, the management of Hotel Aryaduta Manado needs to tighten supervision of work duration, conduct regular cleanliness evaluations, and provide customer-oriented service training for housekeeping staff.

Keywords: Room Attendant; Service Quality; Housekeeping; Gap Analysis; Aryaduta Hotel Manado

History Article

Submitted 25 July 2026 | Revised 25 August 2026 | Accepted 28 August 2026

License and Copyright

Attribution-NonCommercial-ShareAlike
International CC BY-NC-SA 4.0

4.0



Website

<https://journal.bukitpengharapan.ac.id/index.php/JUPARITA/index>

Email

juparita@bukitpengharapan.ac.id

1. PENDAHULUAN

Sektor industri perhotelan menggantungkan keberhasilannya pada kepuasan tamu yang sangat dipengaruhi oleh kualitas produk dan pelayanan. Sebagai salah satu produk inti hotel, kebersihan dan kenyamanan kamar menjadi indikator utama yang diperhatikan tamu selama menginap. Di dalam organisasi hotel, *housekeeping department*—khususnya *room attendant*—memegang peranan krusial sebagai ujung tombak yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, dan kelengkapan fasilitas kamar. Kinerja *room attendant* tidak hanya berdampak pada aspek visual fisik kamar, tetapi juga mencerminkan profesionalisme dan standar kualitas pelayanan operasional hotel secara keseluruhan.

Hotel Aryaduta Manado merupakan hotel bintang empat yang berupaya menjaga daya saing melalui penyediaan pelayanan terbaik bagi para tamu. Namun, dalam praktik operasionalnya, masih ditemukan ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang dirasakan telah diberikan oleh pihak internal dan kepuasan pelanggan. Data kuesioner awal menunjukkan adanya keluhan tamu terkait kualitas pelayanan *housekeeping* yang belum optimal. Ketidakpuasan ini mengindikasikan adanya perbedaan persepsi (*gap*) antara penilaian kinerja internal staf dan ekspektasi tamu yang menginap secara eksternal.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penting untuk menganalisis secara mendalam kinerja *room attendant* guna mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki. Dengan menggunakan pendekatan komparatif melalui metode SERVQUAL (*Service Quality*), penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kesenjangan persepsi antara staf *room attendant* dan tamu di Hotel Aryaduta Manado. Hasil analisis ini diharapkan dapat menjadi rujukan strategis bagi manajemen hotel dalam memperketat pengawasan operasional, mengevaluasi standar prosedur kerja, serta meningkatkan kompetensi staf demi terciptanya kualitas pelayanan yang konsisten dan berorientasi pada kepuasan tamu.

Pentingnya perbaikan kinerja operasional *housekeeping* ini diperkuat oleh temuan berbagai penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra dan retensi pelanggan di industri perhotelan. Penelitian yang dipublikasikan dalam *Jurnal Pariwisata Tawangmangu* menegaskan bahwa konsistensi penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) oleh *room attendant* berdampak langsung dan positif terhadap persepsi kenyamanan serta kepuasan pelanggan (Pratama & Rahmawati, 2021). Hal ini sejalan dengan studi SERVQUAL pada sektor akomodasi yang menunjukkan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) dan ketanggapan (*responsiveness*) merupakan faktor penentu yang paling dominan dalam meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan tamu hotel (Suryani et al., 2022). Oleh karena itu, pengujian kesenjangan persepsi di Hotel Aryaduta Manado ini mendesak untuk dilakukan demi memastikan standar kinerja staf internal selaras dengan ekspektasi tamu secara berkelanjutan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Mengutip artikel Artina Sembiring et al. (2019), keberhasilan suatu hotel ditentukan oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan. Artina menegaskan bahwa kualitas produk yang tamu dapat rasakan langsung meliputi: kamar, fasilitas, makanan, dll. Sementara itu kualitas pelayanan yang di maksud ialah di saat tamu merasakan pelayanan yang ramah dari staf dan seluruh pihak hotel. Sedangkan Barata (2003:27) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada mereka. Singaraj et al. (n.d., 2019) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan perusahaan untuk mempertahankan tamu. Mereka lebih menekankan bahwa retensi tamu memiliki pengaruh penting terhadap kualitas pelayanan.

Dalam perkembangannya, Parasuraman et al. menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dirangkum menjadi lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok kualitas pelayanan (*five dimensions servqual*) tersebut adalah:



Gambar 1. Model Dimensi Kualitas Pelayanan

Sumber: slidebazaar.com

1. *Tangible* (bukti langsung) ialah suatu bentuk penampilan dan kemampuan langsung yang ditunjukkan pihak hotel, salah satunya yaitu memiliki *attitude* yang baik dalam melayani tamu serta kamar yang bagus sebagai bukti langsung.
2. *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan untuk diandalkan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, serta kemampuan untuk dipercaya, seperti memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu pemberian pelayanan yang cepat kepada tamu dan dapat segera mengerti apa yang dibutuhkan oleh tamu, termasuk tanggapan, kesadaran melayani, dan hal lainnya.
4. *Assurance* (jaminan) ialah jaminan mendapatkan pelayanan yang tepat sehingga dapat memberikan rasa kepercayaan dan kenyamanan bagi pelanggan. Hal ini menyangkut pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan (*competence, credibility, courtesy dan security*).
5. *Empathy* (*empati*) merupakan sikap pemberian perhatian secara khusus atau *individual* kepada tamu dalam pemenuhan kebutuhan konsumen. Empati juga berupa komunikasi (*communication*), kontak dan keberadaan (*ease of contact and approachability*), serta pemahaman kebutuhan (*understanding the customer*).

Istilah 'kualitas layanan' lebih sulit didefinisikan dan dinilai. Banyak penulis mencoba mendefinisikannya dan memberikan definisi dari berbagai sudut pandang. dalam (Singaraj et al., n.d.) Armstrong mendefinisikan istilah 'kualitas layanan' sebagai kemampuan perusahaan layanan untuk mempertahankan pelanggan. Artinya, menurut mereka, retensi pelanggan merupakan ukuran terbaik untuk menilai kualitas layanan.

Menurut Yuliasari (2017), kualitas pelayanan adalah cara untuk memenuhi dan menyeimbangkan keinginan tamu dan harapan konsumen, serta kualitas pelayanan berkaitan dengan keinginan yang diharapkan oleh tamu.

2.2 Housekeeping

Dimiyati (2002) dalam Silvia Maristy et al. (2021); Polii dkk. (2018), serta pendapat Nawar (2002) dalam Silvia Maristy et al. (2021) tentang Housekeeping sebagai bagian yang bertanggung jawab dalam memelihara hotel dan seisinya. Di sisi lain, Sulastiyono (2011:109) mempertegas bahwa housekeeping merupakan bagian yang diberi tanggung jawab untuk menjaga kebersihan dan kerapian ruangan, menyediakan kelengkapan ruangan, serta memelihara seluruh area hotel. Dalam kaitannya dengan itu, karyawan hotel pada bagian tata graha atau *housekeeping* dituntut

untuk memiliki *keterampilan, perilaku, dan pengetahuan yang baik terkait kebersihan di dalam hotel*.

2.3 Room Attendant

Room Attendant menurut Branson and Lennox (Agusnawar) dalam (Artina Sembiring et al., 2019), Sulistiyono (2001:124), dan Polii & Towoliu (2018) mendefinisikan *room attendant* sebagai seseorang yang diberi tanggung jawab untuk melayani kamar tamu dan ruang publik, serta selalu siap melayani kebutuhan tamu. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan, dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar adalah pramu graha (*room boy*), sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilakukan oleh *room boy* tersebut dilakukan oleh *room supervisor*. (Towoliu dkk., 2019) mendefinisikan *room attendant* atau *housekeeper* sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang merupakan produk inti dari sebuah hotel, yaitu kamar. Sementara itu, di sisi lain, Made et al. (2024) dan Mambo dkk. (2014) mengatakan bahwa *Room Attendant* merupakan peran yang sangat penting dalam melayani tamu di hotel, khususnya dalam memberikan kualitas pelayanan, sehingga kualitas pelayanan oleh *Room Attendant* akan dirasakan langsung oleh tamu yang menginap di hotel.

Menurut Adi Soenarno (1995:136) dalam Prayogi (2018), *room attendant* diartikan sebagai seseorang yang bertugas memenuhi seluruh kebutuhan yang ada di kamar serta kebutuhan tamu lainnya di area kamar. *Room attendant* harus bersikap ramah dan sopan kepada tamu; hal ini akan membuat tamu merasa lebih nyaman.

Saat pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan tamu, tamu akan merasakan kegembiraan dan kepuasan atas pelayanan tersebut. Berdasarkan pengertian para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa *Room Attendant* adalah petugas yang bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu dan perlengkapan kamar, serta memberikan apa pun yang dibutuhkan tamu selama menginap di hotel. Menurut Mathis dan Jackson dalam (Putri, 2025), ada lima indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu: kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, kehadiran atau tanggung jawab, dan kerja sama.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif melalui pendekatan komparatif. Langkah ini dipilih untuk menganalisis kinerja *room attendant* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan melihat kondisi kinerja aktual staf serta kualitas pelayanan yang diberikan. Dan juga untuk membandingkan perbedaan penilaian *room attendant* sebagai pihak internal dan tamu sebagai pihak eksternal. Dengan menggunakan *purposive sampling*, disalurkan kuesioner kepada 15 orang staf dan 15 orang tamu yang telah diidentifikasi berdasarkan pengalaman menginap di hotel yang diteliti. Pengambilan sampel ini dilakukan karena jumlah staf di hotel ini sangat minim. Sehingga jumlah responden staf yang tercantum ialah seluruh staf *room attendant* yang berjumlah 15 orang dan 15 orang tamu yang sudah pernah menginap di hotel ini untuk menilai kinerja *room attendant*.

3.1 Uji kualitas data (*uji instrument*)

Untuk memastikan data hasil kuesioner layak digunakan sebagai alat analisis sebab-akibat, instrumen harus melalui dua tahap pengujian secara terpisah (kelompok staf diuji tersendiri, kelompok tamu diuji tersendiri):

Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana setiap item pernyataan pada kuesioner dapat mengukur variabel dengan tepat. Instrumen dapat dinyatakan valid jika item pernyataan memiliki hubungan yang signifikan dengan skor variabel. Jika r hitung di atas r tabel, maka item dinyatakan valid; atau jika di atas (0,514), begitu pun sebaliknya. Jika r hitung di atas 0,514, maka item dinyatakan valid.

Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi penelitian apabila dilakukan secara berulang dalam kondisi yang sama. Metode yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha*. Item pernyataan dikatakan reliabel jika di $> 0,70$; jika di $\leq 0,70$, maka pernyataan dinyatakan tidak reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah nilai residual dalam model regresi terdistribusi secara normal.

Data dinyatakan normal jika nilai sig di atas 0,05; apabila nilai sig di bawah 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

3.2 Metode Analisis Data

Analisis Kesenjangan (Gap analysis)

Analisis kesenjangan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan secara deskriptif dengan melihat selisih rata-rata penilaian antara apa yang dirasakan oleh tamu (persepsi eksternal) dan apa yang dikerjakan staf (kinerja internal) pada setiap butir indikator. Rumus matematis analisis kesenjangan ini adalah:

$$\text{Gap} = \text{Skor kualitas tamu (Y)} - \text{Skor kinerja staf (X)}$$

Cara melihat nilai gap yaitu:

Apabila nilai gap < 0 (negatif), hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang nyata dirasakan para tamu belum memenuhi standar operasional yang dinilai oleh staf, atau bisa dibilang harapan belum terpenuhi. Dan jika nilai gap > 0 (positif), maka pelayanan nyata yang dirasakan tamu telah memenuhi atau melampaui standar kinerja internal staf. Model analisis kesenjangan kualitas layanan dikembangkan oleh Parasuraman, A. et al. pada tahun 1985 (Singaraj et al., n.d.). Kesenjangan 5: Kesenjangan antara kualitas yang diharapkan dan kualitas yang dirasakan. Kesenjangan ini terjadi karena adanya perbedaan antara ekspektasi pelanggan terhadap layanan dan persepsi mereka terhadap layanan tersebut. Hal ini dapat diatasi dengan mengidentifikasi, mengukur, dan memantau harapan serta persepsi pelanggan melalui penggunaan alat pemasaran dan riset pemasaran yang efektif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Uji Validitas

No.	Indikator Pernyataan	R Hitung Staf (X)	R Hitung Tamu (Y)	R Tabel	Keterangan
X1	Kamar mandi selalu dibersihkan dengan standar tinggi dan higienis.	.795**	.682**	,514	Valid
X2	Kamar bersih, rapi, dan perlengkapannya tertata dengan baik.	.563*	.679**	,514	Valid
X3	Kamar selesai dirapikan tepat waktu.	.533*	.561*	,514	Valid
X4	Staf tidak pernah melakukan kesalahan operasional.	.560*	.614*	,514	Valid
X5	Staf merespons dengan cepat permintaan fasilitas	.775**	.730**	,514	Valid
X6	Staf cepat menanggapi dan menyelesaikan keluhan.	.723**	.575*	,514	Valid
X7	Tamu merasa aman dan barang-barangnya terlindung.	.816**	.632*	,514	Valid
X8	Staf melayani dengan penuh perhatian (prioritas).	.524*	.672**	,514	Valid
X9	Staf ramah dan mudah diajak berkomunikasi.	.581*	.692**	,514	Valid
X10	Staf bekerja secara profesional dan sopan.	.663**	.664**	,514	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa variabel kinerja *room attendant* (X) dan kualitas pelayanan (Y) dinyatakan valid. Karena nilai kedua variabel di atas standar atau di atas nilai r tabel 0,514, seluruh indikator dinyatakan lolos uji validitas.

Table 1. Uji *Reliability*

REABILITY STATISTIC		
<i>pov</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>
<i>Pov staff</i>	.760	10
<i>Pov tamu</i>	.759	10

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh dinyatakan reliabel. Hal ini dibuktikan oleh nilai *Cronbach's Alpha* pov staf 0,760 dan pov tamu 0,759, sedangkan nilai standar dari uji reliabilitas 0,70. Dengan demikian, kedua variabel lolos uji reliabilitas dan dapat digunakan sebagai instrumen pengukuran dalam penelitian.

Table 2 Uji Normalitas

Test of Normality Shapiro-Wilk			
	Statistic	df	Sig.
Total_x	.963	15	.744
Total_y	.979	15	.959

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data variabel kinerja *room attendant* (X) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,744 dan variabel kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,959. Hal ini membuktikan bahwa kedua variabel lolos uji normalitas atau sudah terdistribusi normal karena nilai keduanya di atas standar 0,05. Dengan demikian, data ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Tabel 3 Uji Beda (uji t)

Variable (Pov)	Rata-Rata (Mean)	T-Hitung	Df	Sig.(2-Tailed)	Keterangan
POV Tamu	33,73	6,413	14	0,000	Terdapat perbedaan signifikan
POV Staf	41,87	6,413	14		

Hasil uji beda menunjukkan perbedaan yang signifikan pada persepsi tamu dan kinerja staf terhadap kualitas pelayanan. Karena nilai rata-rata persepsi tamu sebesar 41,87 sedangkan persepsi staf sebesar 33,73, dengan nilai signifikansi uji beda sebesar 0,000 ($<0,005$). Hal ini membuktikan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara penilaian tamu dan kinerja staf terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Tabel 3. Analisis Kesenjangan Gap

No.	Dimensi <i>Servqual</i> dan Butir Pernyataan	Mean Tamu (Y)	Mean Staf (X)	Nilai Kesenjangan (Gap = Y - X)	Keterangan/Prioritas
I	TANGIBLES (Bukti Fisik)	3.40	4.27	-0.87	Prioritas
1	Kamar mandi selalu dibersihkan dengan standar tinggi dan higienis.	3.20	4.27	-1.07	Perbaikan Segera
2	Kamar bersih, rapi, dan perlengkapannya tertata dengan baik.	3.60	4.27	-0.67	Dipertahankan & Ditingkatkan
II	RELIABILITY (Keandalan)	3.23	4.23	-1.00	Prioritas Utama
3	Kamar selesai dirapikan tepat waktu.	3.13	4.27	-1.14	Masalah Paling Krusial
4	Staf tidak pernah melakukan kesalahan operasional.	3.33	4.20	-0.87	Perlu Perbaikan
III	RESPONSIVENESS (Ke tanggapan)	3.40	4.30	-0.90	Prioritas
5	Staf merespons permintaan fasilitas dengan cepat.	3.47	4.27	-0.80	Perlu Perbaikan
6	Staf cepat menanggapi dan menyelesaikan keluhan.	3.33	4.33	-1.00	Perbaikan Segera
IV	ASSURANCE (Jaminan & Keyakinan)	3.47	4.27	-0.83	Prioritas

7	Tamu merasa aman dan barang-barangnya terlindung.	3.47	4.27	-0.80	Perlu Perbaikan
8	Staf melayani dengan penuh perhatian (prioritas).	3.47	4.33	-0.86	Perlu Perbaikan
V	EMPATHY (Empati)	3.43	4.40	-0.94	Prioritas Utama
9	Staf ramah dan mudah diajak berkomunikasi.	3.47	4.27	-0.80	Perlu Perbaikan
10	Staf bekerja secara profesional dan sopan.	3.40	4.47	-1.07	Perbaikan Segera
	RATA-RATA KESELURUHAN (OVERALL)	3.39	4.29	-0.91	Kesenjangan Negatif

Dalam penelitian ini, dihasilkan dimensi nilai gap negatif dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar -0,91. Bahwasanya persepsi tamu masih sangat rendah dibandingkan dengan persepsi staf. Oleh karena itu, harapan tamu belum sepenuhnya terpenuhi.

Dalam analisis dimensi *servqual*, kesenjangan ini terdapat pada beberapa dimensi, yakni: *reliability* (keandalan) dengan nilai gap -1,00, *empathy* (empati) dengan nilai -0,94, *responsiveness* (ketanggapan) dengan nilai -0,90, *tangibles* (bukti fisik) dengan nilai -0,87, dan yang terakhir ialah *assurance* (jaminan) dengan nilai -0,83. Pada level indikator, kesenjangan yang sangat besar didapati pada pernyataan yang menyebutkan "kamar selesai dirapikan sesuai batas waktu"; gap yang tercipta adalah -1,14 di disusul dengan pernyataan "kamar mandi selalu dibersihkan dengan standar tinggi dan higienis" dan "staf bekerja secara profesional dan sopan", yang keduanya memiliki nilai gap pada angka -1,07.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa aspek keandalan pelayanan, kebersihan, dan profesionalisme staf memiliki keterkaitan utama yang perlu ditingkatkan guna mengurangi kesenjangan persepsi antara tamu dan penilaian staf berdasarkan hasil penelitian ini.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan di Hotel Aryaduta Manado dengan menggunakan dimensi *Service Quality (SERVQUAL)*, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara persepsi staf dan persepsi tamu, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan tamu. Kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi *Reliability* (keandalan) dan *Empathy* (empati). Pada dimensi *Reliability*, permasalahan utama berkaitan dengan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan kamar, sedangkan pada dimensi *Empathy* berkaitan dengan kemampuan staf dalam memberikan perhatian dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan tamu. Selain kedua dimensi tersebut, aspek kebersihan kamar mandi serta profesionalisme dan kesopanan staf juga menjadi bagian dari pelayanan yang perlu mendapat perhatian karena menunjukkan kesenjangan yang cukup besar. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan perlu diprioritaskan pada aspek keandalan, perhatian terhadap kebutuhan tamu, kebersihan, serta profesionalisme staf.

Sebagai upaya mengurangi kesenjangan kualitas pelayanan tersebut, manajemen Hotel Aryaduta Manado perlu melakukan perbaikan secara konkret, terutama pada aspek *reliabilitas*. Manajemen dapat memperkuat sistem pengawasan pekerjaan *room attendant* dengan menetapkan dan memantau standar waktu penyelesaian pembersihan kamar, sehingga kamar dapat disiapkan sesuai batas waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, perlu dilakukan kontrol operasional kamar mandi secara rutin melalui pemeriksaan kebersihan dan kelengkapan sebelum kamar mandi diserahkan kepada tamu. Dalam aspek *Empathy*, staf perlu diberikan *training* mengenai pelayanan berorientasi pada tamu, khususnya kemampuan memahami kebutuhan dan permintaan tamu serta memberikan perhatian secara personal. Pelatihan juga perlu mencakup *profesionalisme*, kesopanan, komunikasi, serta konsistensi dalam pelayanan. Melalui perbaikan tersebut, diharapkan kualitas pelayanan Hotel Aryaduta Manado dapat menjadi lebih konsisten, mampu memenuhi harapan tamu, serta mengurangi kesenjangan antara persepsi tamu dan pelayanan yang diberikan.

6. REFERENSI

- Achyana, M. (2016). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEBAN KERJA ROOM ATTENDANT DI GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU. In *Jom FISIP* (Vol. 3, Number 2).
- Artina Sembiring, V., Emenina Tarigan, D., & Tinggi Pariwisata Trisakti, S. (2019a). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ROOM ATTENDANT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL INTER-CONTINENTAL JAKARTA MID PLAZA. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata* (Vol. 24, Number 1).
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Made, I., Haryanto, A., & Surya Wijaya, N. (2024). Implementasi Standar Operasional Prosedur Penyiapan Kamar Oleh Room Attendant Hotel Implementation of Standard Operating Procedures for Room Preparation by Hotel Room Attendant. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 03(1), 30–36.
- Mambo, M., Gahung, M., & Towoliu, B. (2014). PENGARUH PENGAWASAN ROOM SUPERVISOR TERHADAP KUALITAS KERJA ROOM ATENDANT. *HOSPITALITY AND TOURISM*, 1(2).
- Polii, B. D., & Towoliu, B. I. (2018). MANAJEMEN TATA GRAHA DAN BINATU 1 (HOUSEKEEPING).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Polii, B. D., & Towoliu, B. I. (2018). Manajemen Tata Graha dan Binatu 1 (Housekeeping 1) Teknik dan Prosedural Pembersihan di Publik Area. *Manajemen Tata Graja Dan Binatu*, 202.
- Pratama, A., & Rahmawati, D. (2021). Evaluasi Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Room Attendant terhadap Kepuasan Tamu Hotel. *Jurnal Pariwisata Tawangmangu*, 4(1), 15–26.
- Silvia Maristy, H., Rizky Trisna Murni, C., & Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta, A. (2021). UPAYA MENINGKATKAN KINERJA ROOM BOY UNTUK MENDUKUNG OPERASIONAL HOUSEKEEPING DEPARTEMEN DI HOTEL NEW SAPHIR YOGYAKARTA. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 4, Number 1). <https://jurnal.akparda.ac.id/>
- SlideBazaar. (2026). *SERVQUAL model PowerPoint template*. SlideBazaar. [SlideBazaar – SERVQUAL Model PowerPoint Template](#)
- Suryani, N., & Utami, S. (2022). Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Pada Departemen Housekeeping di Industri Perhotelan. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 3(2), 45–58.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel: Seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi*. Bandung: Alfabeta.
- Singaraj, M. A. A., Phil, M., Awasthi, D. K., India, U. P., Bhoi, T., Ramya, M. N., & Dharanipriya, K. (n.d.). *Chief Editor Editor EDITORIAL ADVISORS SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS A Kowsalya 2*. Retrieved www.eprajournals.com
- Taufiq Hidayat Akhir, P., Diajukan, I., Salah, S., Memperoleh, S., Sarjana, G., Pariwisata, T., & Studi Perhotelan, P. (2024). *PENERAPAN STANDART OPERATIONAL PROCEDURE (SOP) ROOM ATTENDANT DI GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI*.
- Yuliasari. (2017). *Evaluasi kualitas pelayanan pengguna dengan metode SERVQUAL pada Perpustakaan IAIN Batusangkar Sumatera Barat*.