

**HUBUNGAN DIMENSI *LODGSERV* TERHADAP
KEPUASAN TAMU GRAND ASRILIA HOTEL
BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Disusun Oleh :

**TAQIYYA NABIHA KOESARINI
201923389**

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI

BANDUNG

2023

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

“HUBUNGAN DIMENSI *LODGSERV* TERHADAP KEPUASAN TAMU GRAND ASRILIA HOTEL BANDUNG”

NAMA : TAQIYYA NABIIHA KOESARINI
NIM : 201923389
JURUSAN : PENGELOLAAN PERHOTELAN
PROGRAM STUDI : HOSPITALITI

Pembimbing Utama,



Dr. Cecep Ucu Rakhman, A.Md., S.Sos., M.M
NIP. 197612292008021001

Pembimbing Pendamping,



Nenden Dianawati, MM.Par., CHE
NIP. 19760215 201001 2 005

Bandung, 18 Juni 2023

Mengetahui,

Kabag-Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

**HUBUNGAN DIMENSI *LODGSERV* TERHADAP KEPUASAN TAMU GRAND ASRILIA HOTEL
BANDUNG**

NAMA : TAQIYYA NABIHA KOESARINI
NIM : 201923389
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Pembimbing Utama,



Dr. Cecep Ucu Rakhman, A.Md., S.Sos., M.M
NIP. 19761229 200802 1 001

Pembimbing Pendamping,



Nenden Dianawati, MM.Par., CHE.
NIP. 19760215 201001 2 005

Penguji I,



Ita Maemunah, S.ST.Par., MM.Par, CHE.
NIP. 19761226 201101 2 003

Penguji II,



Tatang Soplan, S.Pd., M.Hum
NIP. 197010092006051005

Bandung, 18 Agustus 2023

Mengetahui,

abag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.
19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Andar Danova L. Goeltom, S.Sos.,M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001

MOTTO

“Manusia diberi akal.Gunakan semaksimal mungkin.”

-Bunda-

PERSEMBAHAN

“Untuk Ayah dan Bunda”

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Taqiyya Nabiiha Koesarini
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 2 Juli 2001
NIM : 201923389
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (PPH)
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
“Hubungan Dimensi *LODGSERV* Terhadap Kepuasan Tamu Grand Asrilia Hotel Bandung ”
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik PariwisataNHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 26 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



TAQIYYA NABIIHA
201923389

ABSTRAK

Minimnya sebuah kualitas pelayanan yang diberikan akan memberikan dampak kepada kepuasan tamu yang menginap di hotel dan membuat *image* hotel tersebut tidak baik. Pentingnya kualitas pelayanan pun disadari oleh pihak Grand Asrilia *Hotel Convention & Restaurant*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif yang menggunakan korelasi *spearman rank*. Kualitas pelayanan yang akan diuji oleh penulis adalah dimensi yang berada di dalam *LODGSERV* yaitu *tangible* (barang atau bukti terukur), *emphaty* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), serta *assurance* (jaminan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *LODGSERV* memiliki hubungan kuat dengan kepuasan tamu, dan didapatkan hasil bahwa indikator *emphaty* merupakan dimensi yang dinilai sangat baik oleh responden diantara dimensi lainnya dan dimensi *assurance* yang tidak baik dimata responden.

Kata Kunci: kepuasan tamu, kualitas pelayanan, pelayanan

ABSTRACT

Satisfaction of guests staying at the hotel is really important, its because if the guest review are not good then it can made the image of the hotel not good. The importance of service quality was realized by Grand Asrilia Hotel Convention & Restaurant. This research is a descriptive quantitative research that uses spearman rank correlation. The quality of service that will be tested by the author is the dimensions in LODGSERV, namely tangible, emphaty, reliability, responsiveness, and assurance. The results showed that the LODGSERV dimension has a strong relationship with guest satisfaction, and it was found that the emphaty indicator is a dimension that is considered very good by respondents among other dimensions and the assurance dimension is not good in the eyes of respondents.

Keywords: guest satisfaction, quality of service, service

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proyek akhir yang berjudul **“HUBUNGAN DIMENSI *LODGSERV* TERHADAP KEPUASAN TAMU GRAND ASRILIA HOTEL BANDUNG”** dengan lancar.

Dengan dibuatnya proyek akhir ini, penulis menyadari bahwa penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak selama proses penyusunan Proyek akhir ini, oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par., M.P.Par., CHE. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti.
4. Ibu Ita Maemunah, S.ST.Par., MM.Par., CHE. selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
5. Bapak Dr. Cecep Ucu Rakhman, A.Md., S.Sos., M.M selaku pembimbing utama yang sudah sangat membantu penulis selama proses penyusunan proyek akhir ini.

6. Ibu Nenden Dianawati, MM.Par., CHE selaku pembimbing pendamping yang sudah sangat membantu penulis selama proses penyusunan proyek akhir ini.
7. Bapak Gatot Dwiyono selaku *General Manager* dari Hotel Grand Asrilia Bandung yang membantu saya untuk melaksanakan Penelitian ini.
8. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan semangat, doa, serta dukungan secara material atau mental selama penelitian ini berlangsung.
9. Teman-teman seperjuangan PPH B 2019 atau HOALAH atas dukungannya selama 4 tahun ini.
10. Agung Gumelar Nur Muhammad yang senantiasa mendukung dan membantu penulis.

Penulis menyadari bahwa penelitian proyek akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis menerima segala macam kritik serta saran yang mampu meningkatkan dan memperbaiki isi dari usulan Penelitian ini.

Akhir kata, semoga nantinya hasil dari Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi, motivasi, dan inspirasi bagi para pembaca. Atas perhatian dan waktu yang telah di berikan, penulis ucapkan terimakasih.

Bandung, 23 Juni 2023

Taqiyya Nabiiha Koesarini

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Teori.....	11
B. Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Pendekatan Penelitian	25
B. Objek Penelitian.....	27
C. Populasi dan Sampling.....	28
D. Metode Pengumpulan Data	29

E. Definisi Operasional Variabel	32
F. Analisis Data	35
G. Jadwal Penelitian.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan.....	54
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	66
A. Simpulan	66
B. Rekomendasi	71
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Hotel Berbintang di Jawa Barat.....	5
2. Keluhan Tamu Hotel Grand Asrilia Bandung	7
3. Indikator Dimensi LODGSERV	21
4. Matriks Operasional Variabel Penelitian.....	33
5. Skala Pengukuran Statistik Deskriptif	39
6. Tingkat Korelasi.....	40
7. <i>Scroing</i> Skala Likert.....	42
8. Jadwal Penelitian.....	43
9. Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	45
10. Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	47
11. Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y	49
12. Jenis Kelamin Responden	50
13. Alasan Responden Menginap.....	51
14. Frekuensi Responden	52
15. Total <i>Mean</i> Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	54
16. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel X.....	55
17. Total <i>Mean</i> Variabel Kepuasan Tamu (Y).....	60
18. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Y	61
19. Hasil Korelasi Spearman Rank	64
20. Hasil Uji Determinasi.....	65
21. Contoh Penilaian <i>Rewarding</i> Karyawan	74

22. Contoh Yearly Training Schedule 76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	24

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, S., Fanani, D., & Latief, W. A. (2013). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Tamu Hotel Ollino Garden Malang)*. www.ollinogarden.com
- Anderson Samalam, A., Rondunuwu, D. O., Towoliu, R. D., Penghubung SETDA Kabupaten Kepulauan Sangihe, B., IV Perhotelan, P. D., Pariwisata, J., & Negeri Manado, P. (2017). *PERANAN SEKTOR AKOMODASI DALAM UPAYA MEMPROMOSIKAN OBJEK DAN DAYA TARIK WISATA*.
- Arifin, S. (2013). *PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL JEPARA INDAH*.
- Asnawi, A. (2017). *SERVQUAL MODEL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA BONGKAR MUAT DAN EMKL*.
- Devi, E. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*.
- Dwipayanti, N. K., & Menuh, N. N. (2016). *KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN THE LOSARI HOTEL KUTA DAN VILLAS*.
- Hardani, H., Juliana Sukmana, D., Fardani, R., Auliya, N. H., Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Seri Buku Ajar View project Community Services View project*. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Hermawan, S., & Amirullah, M. S. (2016). *METODE PENELITIAN BISNIS Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*.
- Iskandar, V., Wijaya Kartika, E., Kristianto, D., Studi Manajemen, P., & Kristen Petra Surabaya, U. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Era Kebiasaan Baru Pada Hotel Berbintang Lima Di Surabaya. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 17. <http://ojs.pnb.ac.id/index.php/GBK>
- Jasmalinda, J. (2021). *PENGARUH TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KOPERINDAG*. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(No.10).
- Kambolong, M. K., & Yusuf, M. (2018). *KINERJA KARYAWAN DALAM MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL GRAND CLARION KENDARI*.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2023). *Pengertian Daya Tanggap*.

- Knutson, B., Stevens, P., Wullaert, C., Patton, M., & Yokoyama, F. (1990). Lodgserv: A Service Quality Index For The Lodging Industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 14(2), 277–284. <https://doi.org/10.1177/109634809001400230>
- Kurniawan, A. W. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Meliiala, Y. H. (2014). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU* (Issue 4).
- Noor, Z. Z. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*.
- Penilasari, Y., & Nugraha, J. (2021). *PENGUNAAN SERVQUAL DALAM KUALITAS PELAYANAN BIDANG ADMINISTRASI DI KECAMATAN GAYUNGAN SURABAYA*. 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v15i2.24624>
- Purwono, P. (2013). *STUDI KEPUSTAKAAN*.
- Putra, S., Studi, P. D., & Perhotelan Jurusan Pariwisata, M. (2019). PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI. In *Journal of Residu* (Vol. 3, Issue 16). www.rc-institut.id.
- Retraningrum, M. (2013). *Beach Resort Hotel di Pantai Jungwok Gunungkidul*.
- Safrianti, A., & Sudharma Tjandra, S. (2022). INTEGRATING MODIFIED LODGSERV WITH IMPROVEMENT GAP ANALYSIS TO DESIGN HOTEL SERVICE IMPROVEMENTS. *Business and Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed-International Journal*, 6. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- Simarmata, H. M. P., Saragih, D. Y., & Panjaitan, N. J. (2017a). *PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN UNTUK KEPUASAN PELANGGAN HOTEL*.
- Simarmata, H. M. P., Saragih, D. Y., & Panjaitan, N. J. (2017b). *PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK KEPUASAN PELANGGAN HOTEL*. In *Jurnal EK & BI*.
- Siyoto, Dr. S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*.
- Tahiri, A., Lekiqi, B., Rexhepi, A., & Kovaci, I. (2021). *Tourism and Hotel Industry: Definition, Concepts and Development-The Case of Kosovo*. <https://www.researchgate.net/publication/351736008>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4th ed.).
- Utama, I. G. B. R. (2014). *Pengantar Industri Pariwisata*.
- Yunus, O. :, Fakultas Ekonomi-Jurusan, A., Universitas, M., & Maranatha, K. (2016). *PENGARUH SERVICE QUALITY (TANGIBLE, EMPATHY, RELIABILITY, RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE) TERHADAP CUSTOMER*

SATISFACTION: PENELITIAN PADA HOTEL SERELA BANDUNG. In *Jurnal Manajemen* (Vol. 15, Issue 2).

Yusuf, A. M. (2014). *METODE PENELITIAN: KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN PENELITIAN GABUNGAN*.