No: 338/UN40.A2.6/PP/2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOTEL BINTANG 3 DI KOTA BANDUNG DAN KAWASAN PANTAI PANGANDARAN

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata Program Studi Manajemen Resort dan Leisure

Disusun oleh:
Bella Desita Yusnny
1306351

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT & LEISURE
BANDUNG

2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOTEL BINTANG 3 DI KOTA BANDUNG DAN KAWASAN PANTAI PANGANDARAN

Oleh

Bella Desita Yusnny

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pariwisata Program Studi Manajemen Resort dan Leisure

Pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Bella Desita Yusnny 2018

Universitas Pendidikan Indonesia

Juli 2018

Hak cipta dilindungi Undang-Undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,

dengan dicetak ulang, di *fotocopy*, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

BELLA DESITA YUSNNY

1306351

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN
HOUSEKEEPING DEPARTEMEN DI HOTEL BINTANG 3
DI KOTA BANDUNG DAN KAWASAN PANTAI PANGANDARAN

disetujui dan disahkan oleh pembimbing :

Pembimbing I

Dr. Ahmad H Galikusumah. S.ST.Par., MM.
NIP. 19810522 201012 1 006

Pembimbing II

Reiza Miftah W., S.ST.Par., M.Sc.
NIP. 19871224 201404 1 001

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure

Fitri Rahmafitria, SP., M.Si.
NIP. 19741018 200812 2 001

SKRIPSI INI TELAH DIUJI

Hari, Tanggal : Rabu, 1 Agustus 2018

Waktu : 09.00 s.d 16.00

Tempat : Gedung FPIPS, Laboratorium Manajemen Resort dan Leisure Lantai III Universitas Pendidikan Indonesia

Panitia Ujian Sidang terdiri dari:

Ketua : Dr. Agus Mulyana, M.Hum

Sekretaris : Fitri Rahmafitria, SP., M.Si

Anggota : Dr. H. Mamat Ruhimat, M.Pd

Dr. H. Aceng Kosasih, M.Ag

Dr. Hj. Siti Nurbayani K, S.Pd., M.Si

Wida Budiarti, S.Pd

Santika Andriani

Penguji :

1. Prof. Dr. Wanjat Kastolani, M.Pd
   NIP. 19620512 198730 1 002

2. Sri Marhanah, S.S., MM.
   NIP. 19811014 20061 2 001

3. H. Asep Saefudin Noer. SH., MM

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **"Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Housekeeping Departemen di Hotel Bintang 3 di Kota Bandung dan Kawasan Pantai Pangandaran"** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutuipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika-etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juli 2018

Yang membuat pernyataan

Bella Desita Yusnny

1306351

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadirat Allah SWT yang telah memberikan anugerah serta berkah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Housekeeping Departemen di Hotel Bintang 3 di Kota Bandung dan Kawasan Pantai Pangandaran".

Penulis ucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing skripsi 1 bapak Dr. Ahmad Hudaiby Galihkusumah, S.ST., M.M. serta kepada dosen pembimbing 2 bapak Reiza Miftah W., S.ST., M.Sc. kemudian tak lupa kepada orang tua yang telah memberikan dorongan dan semangat baik secara mental dan spiritual. Serta kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata yang penulis tempuh selama mengikuti studi di Program Studi Manajemen Resort & Leisure di Universitas Pendidikan Indonesia ini. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan pada skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu serta berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Bandung, Juli 2018

Penulis,

Bella Desita Yusnny
NIM. 1306351

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program sarjana S1 dan memperoleh gelar Sarjana Pariwisata di Program Studi Manajemen Resort & Leisure, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia. Dalam proses penyelesaian penelitian ini pun tidak lepas dari bantuan dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. **ALLAH SWT** yang telah memberikan rahmat, hidayat, serta nikmat sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini.
2. **Kedua Orang Tua** penulis, Bapak Yusep S.H. dan Ibu Dede Nani Hernayani yang selalu mendoakan dan mendukung penulis tiada hentinya baik moril maupun materil.
3. **Ibu Hj. Fitri Rahmafitria, SP., M.Si.,** selaku Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure yang selalu mendukung mahasiswanya untuk maju dan berprestasi.
4. **Bapak Dr. Ahmad Hudaiby Galihkusumah, S.ST.Par., M.M.,** selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa sabar membimbing dan memberikan masukan serta arahan kepada penulis.
5. **Bapak Reiza Miftah W., S.ST.Par., M.Sc.,** selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa sabar membimbing dan memberikan masukan serta arahan kepada penulis.
6. **Bapak Firman Aziz, M.Pd.,** selaku dosen Pembimbing Akademik penulis yang dari semester awal hingga sekarang memberika semangat dan nasihat selama penulis menuntut ilmu di program studi Manajemen Resort & Leisure UPI.
7. **Seluruh Dosen Pengajar dan *Staff*** Program Studi Manajemen Resort & Leisure yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas seluruh ilmu dan pengetahuan serta didikan yang diberikan kepada penulis selama ini.
8. **Tia Rismaya,** selaku kakak perempuan saya yang selalu mendukung saya dan menolong saya dalam keadaan apapun, yang selalu mengerti dan selalu ada setiap saat saya membutuhkannya
9. **Tizzar Fauzal Y dan Resza Silvia** selaku kakak paling tua dan adik bungsu saya yang sudah mendukung saya dan selalu ada untuk menemani hari-hari saya menjadi lebih berwarna.

10. **Risna Q. Aina dan Resvi Nursanti,** selaku sahabat-sahabat karib saya semenjak duduk di kelas 2 SMA. Yang selalu menyemangati saya tiada henti, menjadi pendengar yang baik dan pemberi nasihat setiap kali saya memiliki masalah maupun keluh kesah.
11. **Lia Yuliani, Nurohmah Yulian, Zhafirah Putri W, Virna Supia H, Febriani Rahayu, dan Siti Nurul Z, Bathien Jagaraga** sebagai sahabat dan juga genk pertama dari awal perkuliahan hingga sama-sama berjuang mengerjakan skripsi.
12. **Teman-Teman PPL-KKN Thailand,** terimakasih atas 5 bulan kebersamaan yang tidak akan pernah saya lupakan. Terumata pada keluarga PPL-KKN Jabar-Banten yang sudah menjadi bagian dari keluarga saya.
13. **Teman-Teman MRL,** terimakasih sudah menjadi bagian dari keluarga besar penulis selama hampir 4 tahun dan semoga akan terus berlanjut.