

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOTEL BINTANG 3 DI JAWA BARAT

Oleh:
Bella Desita Yusnny
1306351

ABSTRAK

Housekeeping Department adalah salah satu department yang sangat penting perannya dalam menentukan kenyamanan tamu menginap di kamar hotel. Untuk menilai suatu kualitas pelayanan *Housekeeping Department* diperlukan indikator penilaian yang benar-benar tepat. Untuk mendapatkan indikator penilaian yang tepat dibutuhkannya pembaharuan atau *upgrading* pada konsep dari indikator itu sendiri. Terdapat lima faktor indikator penilaian kualitas pelayanan, diantaranya adalah bukti fisik, jaminan, kehandalan, daya tanggap dan empati. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian yang dibagikan kepada 100 responden yang didapatkan dari teknik *Convenience Sampling* dan menggunakan analisis faktor untuk mengidentifikasi indikator penilaian dan hasilnya menunjukkan hanya terdapat satu faktor saja yang terekstrak, artinya bahwa kelima faktor itu sudah cukup kuat untuk digunakan dalam penilaian kualitas pelayanan. Di lihat dari hasil rekapitulasi tanggapan tamu yang menginap di Hotel bintang 3 di Kota Bandung dan Kawasan Pantai Pangandaran, faktor bukti fisik adalah faktor yang memiliki skor tertinggi dan masuk dalam kategori baik. Sementara faktor dengan skor terendah dalam kategori cukup ada pada faktor empati. Yang berarti bahwa faktor empati adalah faktor yang harus ditingkatkan oleh pihak hotel supaya tamu merasa puas dan bahagia selama mereka menginap.

Kata Kunci: Faktor, Indikator Penilaian Kualitas Pelayanan, dan *Housekeeping Department*

FACTOR ANALYSIS SERVICE QUALITY OF HOUSEKEEPING DEPARTMENT IN 3 STARS HOTEL IN BANDUNG CITY AND PANGANDARAN BEACH AREA

Bella Desita Yusnny
1306351

ABSTRACT

Housekeeping Department is one of the most important departments in determining the comfort of guests staying in a hotel room. To assess service quality of housekeeping department, it requires the right assessment indicator. To get the right assessment indicator, it needs an updating or upgrading on the concept of the indicator itself. There are five factors indicator of service quality assessment such as tangible, assurance, reliability, responsiveness and empathy. This research used questionnaires that distributed to 100 respondents which obtained from the Convenience Sampling technique and using factor analysis to identify indicators of assessment and there is only one factor being extracted, it means that the five factors are strong enough to be used in the assessment of service quality. And the results of the recapitulation of the guest's response to the service quality of Housekeeping Department in 3 stars Hotel in Bandung City and Pangandaran Beach Area is Tangible factor got the highest score and the lowest score goes to empathy factor. Which means the empathy factor should be improved by the hotel, so the guest will satisfied and happy during their stay.

Keywords: Factor Analysis, Indicators of Service Quality Assessment, and Housekeeping Department.