

Vol. I No. 1 Januari 2014

ISSN 2354-8355



*Jurnal*

# **HOSPITALITI DAN PARIWISATA**

Diterbitkan oleh :  
**POLITEKNIK NEGERI MANADO**

<b>JHP</b>	<b>VOLUME 1</b>	<b>Nomor 1</b>	<b>Halaman 01 - 105</b>	<b>Manado Januari 2014</b>	<b>ISSN 2354-8355</b>
------------	-----------------	----------------	-----------------------------	--------------------------------	---------------------------

**DAFTAR ISI**

Citizen Participation in Tourism and Waterfront Development: The case of Manado Waterfront Development in Indonesia <i>Bet El Silisna Lagarene</i>	1
Analisis penerapan E-commerce dalam Marketing Pemasaran pada Industri Perhotelan <i>Iis Anggreini Manoi, Maryke Alelo, Djibrael Djawa</i>	11
Ekowisata Manado: Sebuah Tinjauan <i>Maryke Alelo</i>	25
Customer Loyalty and The Impacts of Service Quality: The Case of Stevie G Bandung Hotel <i>Suresh Kumar</i>	35
Persepsi Masyarakat Lokal terhadap Pengembangan Taman Hutan Raya Gunung Tumpa sebagai Daya Tarik Ekowisata <i>Benny Towoliu</i>	44
Pengaruh Penjualan Minuman Impor terhadap Pendapatan Minibar Hotel <i>Winsly Yudy Wongkar, Mex Usmeni Pesik, Djibrael Djawa</i>	50
Strategi Promosi dalam Meningkatkan Occupancy Rate Hotel <i>Yohanis Larumpa, Maxi Donald Gahung, Mex Usmeni Pesik</i>	58
Penerapan Prinsip Eco-Office pada Departemen Kantor Depan: Studi Komparatif <i>Metilda Harinda, Bet El Silisna Lagarene, Mita Takaendengan</i>	66
Analisis Pengaruh Kinerja Room Attendant terhadap Kepuasan Tamu Hotel <i>Erick Garusu, Robert D. Towoliu, Arthur Lumatauw</i>	77
Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran <i>Valentino Tewuh, Arthur Lumatauw, Mita Takaendengan</i>	83
Analisis Pengaruh Rewards terhadap Motivasi Kerja Karyawan Hotel <i>Janry Stephan Dongalemba, Robert D. Towoliu, Benny Towoliu</i>	96
Penunjuk bagi (calon) Penulis Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata 2014	
Formulir Berlangganan Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata 2014	

## Analisis Pengaruh Kinerja Room Attendant terhadap Kepuasan Tamu Hotel

Erick Garusu<sup>1\*</sup>, Robert D. Towoliu<sup>2</sup>, Arthur Lumatauw<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Minahasa Tenggara

<sup>2</sup>Program Studi D-III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

<sup>3</sup>Program Studi Perhotelan D-IV, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

E-mail: erickgarusu1@gmail.com

**Abstract:** *Analysis of Impacts of Room Attendant Work Performances toward Guest Satisfaction. This hotel exists to provide comforts and unforgettable experiences for the guests during their stay. However, there is an interesting phenomenon that appears especially at room section which is a part of Housekeeping department. This trend happens when the room occupancy reaches 100%. The results of observation show that the room attendants experience over workload that they need assistance from other employees, especially from the public area for room handling. This is a worrying situation for the room section staff considering that the need for this work process might result in unqualified product services for the guests when occupying rooms. The performance of room attendants with over workload will certainly influence the guests' satisfaction to stay in the Hotel. This research aims to analyze the influence of the room attendant's performance on the guests' satisfaction at Sedona Hotel Manado. The research method applied in this research is a quantitative descriptive method, and the analysis used is simple linear regression, coefficient correlation, coefficient determination and hypothesis is tested using Wilcoxon test. The results of research show that performance has influence on the guests' satisfaction as proven with the simple linear regression test acquired from the equation  $Y = 6.5 + 0.58 X$  meaning that every one point of increase in performance will result in 7.08 of guests satisfaction. The value of coefficient correlation of rank Spearman is 0.44 which means that performance has a medium influence on the hotel guests' satisfaction. While the value of coefficient determination is 0.19 meaning that the contribution of performance to the guests' satisfaction is 19% and the remaining is influenced by other factor. The hypothesis testing using Wilcoxon test indicates Z value as great as 0.68 which is greater than Z d/2 namely 0.05 which means  $H_0$  is rejected and the alternative hypothesis ( $H_1$ ) is accepted. Based on the results of this research, it can be concluded that performance has influence on the guests' satisfaction at Sedona Hotel Manado and has a medium relationship. It is advisable that the*

*performance since it has influence*

**Keywords:** *Influence, performance, guests satisfaction*

**Abstrak:** *Sedona Hotel Manado merupakan salah satu hotel bintang 4 plus dengan konsep pelayanan hotel bintang 5. Sedona Hotel hadir dengan konsep memberikan kenyamanan dan pengalaman tak terlupakan selama menginap. Namun fenomena yang menarik khususnya di room section yang merupakan bagian dari Housekeeping Departemen. Kecendrungan yang terjadi adalah ketika occupancy room mencapai 100%. Hasil observasi menyebutkan bahwa mereka mengalami over beban kerja sehingga perlu ada bantuan karyawan khususnya public area untuk bisa membantu penangan kamar. Ini dikhawatirkan oleh karyawan di room section, karena jangan sampai kebutuhan akan proses kerja ini menghasilkan suatu layanan produk yang tidak berkualitas kepada pihak tamu ketika mereka akan menempati kamar untuk menginap. Kinerja kerja room attendant yang diakibatkan oleh beban kerja yang besar tentunya akan mempengaruhi kepuasan tamu menginap di hotel. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kinerja room attendant terhadap kepuasan tamu di Hotel Sedona Manado. Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian adalah metode deskriptif yang bersifat kuantitatif, dan analisis yang dipakai adalah analisis regresi linear sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi serta pengujian hipotesis dengan Uji Wilcoxon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu, dibuktikan dengan pengujian regresi linear sederhana yang dihasilkan dari persamaan  $Y = 6.5 + 0.58X$ , artinya setiap kenaikan kinerja sebesar 1 skor akan terjadi kepuasan tamu sebesar 7.08. Nilai koefisien korelasi rank spearman sebesar 0.44, diartikan bahwa kinerja mempunyai pengaruh yang sedang terhadap kepuasan tamu hotel. Sedangkan nilai koefisien determinasi sebesar 0.19, artinya sumbangan kinerja terhadap kepuasan tamu sebesar 19% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Uji Hipotesis dengan Uji Wilcoxon menunjukkan nilai Z sebesar 0.68 lebih besar dari  $Z_{\alpha/2}$  yaitu 0.05 yang berarti hipotesis nihil ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel Sedona Manado dan memiliki hubungan yang sedang. Sebagai saran kepada management hotel tetap memelihara kinerja karena berpengaruh terhadap kepuasan tamu hotel.*

**Kata kunci:** *pengaruh, kinerja, kepuasan tamu.*

Sedona Hotel Manado merupakan salah satu hotel bintang 4 plus dengan konsep pelayanan hotel bintang 5. Sedona Hotel hadir dengan konsep memberikan kenyamanan dan pengalaman tak terlupakan selama menginap. Konsep inilah yang memotivasi pihak manajemen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu dengan kesan menginap yang tak terlupakan. Hal penting yang khususnya terjadi pada room section yang merupakan bagian dari *Housekeeping Departemen* adalah kecenderungan *occupancy room* mencapai 100%. Hasil wawancara dari karyawan di room attendant menyebutkan bahwa mereka mengalami over beban kerja sehingga perlu ada bantuan karyawan khususnya public area untuk bisa membantu *floor section* dalam penanganan kamar check out. Fenomena ini juga cukup dikuatirkan oleh karyawan di room section karena jangsan sampai kebutuhan akan proses kerja ini menghasilkan suatu layanan produk yang tidak berkualitas kepada pihak tamu ketika mereka akan menempati kamar untuk menginap. Fenomena ini juga cukup dikuatirkan oleh karyawan di room section karena jangsan sampai kebutuhan akan proses kerja ini menghasilkan suatu layanan produk yang tidak berkualitas kepada pihak tamu ketika mereka akan menempati kamar untuk menginap. Kinerja kerja room attendant yang diakibatkan oleh beban kerja yang besar tentunya mempengaruhi kepuasan tamu menginap di hotel. Keban (2004:192) mengartikan kinerja sebagai *the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period*. Dalam definisi ini, aspek yang ditekankan oleh kedua pengarang tersebut adalah catatan tentang *outcome* atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu. Dengan demikian kinerja hanya mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang karyawan selama periode tertentu dan tidak termasuk karakteristik pribadi karyawan yang dinilai. Hal yang sama kemukakan oleh Prawirosentono (1999:2) yaitu kinerja sebagai *performance*, yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau

sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Dikondisikan dengan organisasi hotel dengan department *housekeeping* yang bertugas mempersiapkan layanan kamar sebagai produk utama suatu hotel; sangat beralasan ketika kekuatiran dari room terhadap hasil kinerja ketika beban kerja naik, dituntut proses kerja yang cepat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja zz terhadap kepuasan tamu di Hotel Sedona Manado. Penelitian dilakukan dengan menggunakan dasar-dasar teori sebagai berikut:

#### *Room attendant*

Room attendant menurut Sugiarto (2000:25) adalah karyawan sebuah hotel yang tugas utamanya membersihkan, menata dan merapikan kamar sehingga memenuhi syarat untuk di huni sesuai dengan standar yang berlaku dalam hotel tersebut. Berdasarkan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa room attendant adalah orang yang bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu, ruang tamu kamar mandi, dan selalu siap membersihkan pelayanan terhadap tamu sesuai dengan perintahnya, seperti menyediakan handuk, sabun, menambah pillow dan segala sesuatu yang berkaitan dengan *guest supplies*.

#### *Kinerja*

Kinerja berasal dari kata *to perform* yang artinya melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Kinerja pegawai/karyawan dalam organisasi mengarah kepada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang pegawai masuk dalam tingkatan kinerja tertentu. Kinerja merupakan kombinasi antara kemampuan dan usaha untuk menghasilkan apa yang dikerjakan. Supaya

menghasilkan kinerja yang baik seseorang harus memiliki kemampuan, kemauan usaha agar serta setiap kegiatan yang dilaksanakan tidak mengalami hambatan yang berat dalam lingkungannya Berry dan Houston (1993). Menurut Mahsun (2006), bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi yang tertuang dalam perencanaan strategi organisasi. Sedangkan Simanjuntak (2005) menyatakan bahwa kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu dalam rangka mewujudkan pencapaian hasil untuk mencapai tujuan perusahaan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang bersifat kuantitatif yang merupakan penelitian dengan analisis data yang berupa angka-angka sehingga dapat diukur dan dihitung. Variabel penelitian ini adalah:

1. Variabel X yaitu kinerja Room Attendant yang mencakup kemampuan room attendant dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang dapat dilihat dari hasil pekerjaan room attendant dalam mempersiapkan kamar untuk ditempati oleh tamu hotel. Penilaian yang diajukan kepada responden dalam hal ini tamu berupa hasil kerja room attendant dari proses kerja berupa kebersihan kamar, ketersediaan amenities/guest supplies di kamar dan empathy room attendant ketika tamu membutuhkan bantuan.
2. Variabel Y yaitu kepuasan tamu yang mencakup perasaan seseorang tamu setelah membandingkan kinerja produk berupa fasilitas kamar dan layanan room attendant yang di rasakan dengan harapannya. Penilaian yang diajukan kepada responden dalam hal yaitu loyalitas tamu hotel, komunikasi positif mulut ke mulut (*word of mouth*), pertimbangan pilihan hotel ketika ada tawaran dari produk hotel lain.

Pengukuran yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala interval model skala Likert (Riduwan, 2009).

Dalam penelitian ini responden dimintakan persepsinya dengan alternatif jawaban dalam bentuk skor pembobotan nilai di beri nilai: sangat setuju (5), setuju (4), ragu-ragu (3), tidak setuju (2), sangat tidak setuju (1). Metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah survei dengan menggunakan alat berupa kuisioner serta interview.

Langkah-langkah uji hipotesis:

- a.  $H_0$  : Kinerja *Room Attendant* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.
- b.  $H_1$  : Kinerja *Room Attendant* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.
- c. Dipilih tingkat signifikansi 1% dan 5%
- d. Daerah kritis: tolak  $H_0$  jika  $\alpha > \text{Asymp. Sig (2-tailed)}$ .  $\alpha = 0.05$  dan  $H_1$  hipotesis alternatif diterima.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana telah dijelaskan dalam mengukur antara kinerja dan kepuasan tamu dipergunakan skala Likert untuk melihat derajat persetujuan atau ketidaksetujuan yang diambil dari responden yang dalam hal ini karyawan room attendant dan tamu yang menginap di Hotel Sedona Manado, melalui daftar pertanyaan yang diajukan. Pembagian dua sampel yang berbeda terhadap penilaian akan kinerja petugas kamar serta tamu yang menginap melalui daftar pertanyaan dianggap valid dan reliabel karena melihat proporsi dan pembagian jumlah responden yang sama. Kinerja room attendant akan dinilai dan dilihat dari hasil pekerjaan room attendant dalam mempersiapkan kamar untuk ditempati oleh tamu hotel. Penilaiannya berupa hasil kerja room attendant dari proses kerja berupa kebersihan kamar, ketersediaan amenities/guest supplies di kamar dan empathy room attendant ketika tamu membutuhkan bantuan. Sedangkan kepuasan tamu persepsi perasaan seseorang dengan membandingkan kinerja produk berupa fasilitas kamar dan layanan room attendant yang di rasakan dengan harapannya. Penilaian yang diajukan kepada responden dalam hal yaitu loyalitas tamu hotel, komunikasi positif mulut ke mulut (*word of mouth*), pertimbangan pilihan hotel ketika ada tawaran dari produk hotel lain. Alat ukur yang dipakai adalah daftar pertanyaan (kuisioner).

Untuk kebenaran hipotesis pada penelitian ini digunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode regresi linear sederhana. Selain itu digunakan juga koefisien korelasi *rank spearman* untuk mengukur hubungan, koefisien determinasi mengukur besarnya pengaruh bebas terhadap variabel tidak bebas serta untuk pengujian hipotesis digunakan *statistic non-parametrik* dengan *Uji Wilcoxon*. Untuk mempermudah proses analisis data dan dihubungkan dengan waktu penelitian yang singkat maka proses analisis data akan dilakukan dengan program *software Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 13.0 for Window.

Hasil penelitian dan proses analisis data dengan program SPSS hasil rangkuman analisis data sebagai berikut:

No.	Keterangan	Hasil
1	Uji regresi linear sederhana	$Y = 6,5 + 0,58X$
2	Uji korelasi rank spearman	$r_s = 0,44$ atau 44 %
3	Uji determinasi	$r^2 = 0,19$ atau 19%
4	Uji hipotesis non-parametrik (uji Wilcoxon)	$Z = \text{asym Sig (2-tailed)} = 0,68$
5	Probabilita kinerja dan kepuasan	$\text{Sig} = 0,015$

Sumber: Data olahan, 2012

### Analisis regresi sederhana

Berdasarkan tabel 1 dari hasil analisis data diperoleh persamaan untuk regresi sederhana yaitu:

$$Y = a + bX \quad \text{atau} \quad Y = 6,5 + 0,58X$$

Dari persamaan regresi sederhana tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: Bahwa nilai  $b$  sebesar 0,53X berarti setiap perubahan pada variabel  $X$  (kinerja) sebesar 1 skor akan menyebabkan perubahan variabel  $Y$  (kepuasan tamu) sebesar 7,08 skor, maka setiap penambahan  $X$  (kinerja) akan menyebabkan pertambahan  $Y$  (kepuasan tamu), begitu pula sebaliknya setiap penurunan  $X$  (kinerja) akan menyebabkan penurunan  $Y$  (kepuasan tamu).

### Analisis koefisien korelasi

Pada tabel 1 terlihat hasil uji korelasi rank spearman yaitu dimana  $r = 0,44$  atau 44%.

Artinya angka koefisien korelasi diatas sebesar  $r = 0,44$  atau 44% menyatakan hubungan yang lemah, diartikan jika kinerja ( $X$ ) bertambah akan menyebabkan perubahan secara perlahan terhadap kepuasan tamu atau dapat diartikan terhadap perubahan akan kepuasan tidak secara cepat atau langsung mempengaruhi kepuasan tamu yang menginap di hotel. Dengan kata lain ketika ada tambahan kinerja secara perlahan juga kepuasan tamu bertambah.

### Analisis koefisien determinasi (koefisien penentu)

Metode analisis koefisien determinasi ( $r^2$ ) digunakan untuk mengetahui koefisien penentu. Dari  $r$  yang telah diperoleh, maka hasilnya

$$r = 0,44$$

$$r^2 = 0,442 \text{ atau}$$

$$r^2 = 0,19 \text{ atau } 19\%$$

Dengan demikian menunjukkan bahwa kenaikan kinerja memberikan kontribusi / sumbangan terhadap kepuasan tamu sebesar 0.19 atau 19%, sedangkan sisanya sebesar 0.81 atau 81% disebabkan oleh indicator factor lain yang tidak diteliti atau tidak dijadikan variabel dalam pelaksanaan penelitian ini.

### Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui keterpaduan antara kedua variabel yaitu variabel  $X$  (kinerja) dan variabel  $Y$  (kepuasan tamu) maka dilakukan Uji Wilcoxon. Uji Wilcoxon ini merupakan bagian dari uji *statistic non-parametrik*. Uji ini dipakai untuk mengukur dua sampel yaitu kinerja ( $X$ ) dan kepuasan tamu ( $Y$ ) yang berhubungan :

- $H_0$  : Kinerja Room Attendant tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.
- $H_1$  : Kinerja Room Attendant berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.
- Dipilih tingkat signifikansi 5%

Daerah kritis: tolak  $H_0$  jika  $\alpha > \text{Asymp. Sig (2-tailed)}$ .  $\alpha = 0,05$  dan  $H_1$  hipotesis alternatif diterima. Pada angka tersebut tersebut menunjukkan nilai  $z = 0,68$  lebih besar dari alfa 0,05 jadi hipotesis null ditolak hipotesis alternatif diterima. Pada tabel 1 terlihat nilai probabilita kedua variabel tersebut diperoleh

0.015 artinya kemungkinan kesalahan atas penerimaan variabel kinerja sebagai variabel yang mempengaruhi variabel kepuasan tamu adalah 1.5%.

Dari hasil beberapa analisis tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Persamaan regresi menunjukkan :  $Y = 6.5 + 0.58X$ , menunjukkan bahwa nilai b sebesar 0,58X berarti setiap perubahan pada variabel X (kinerja) sebesar 1 skor akan menyebabkan perubahan pada variabel Y (kepuasan tamu) sebesar 7.08 skor, maka setiap pertambahan X (kinerja) akan menyebabkan pertambahan Y (kepuasan tamu) begitu pula sebaliknya setiap penurunan X (kinerja) akan menyebabkan penurunan Y (kepuasan tamu).
2. Hasil dari pengujian koefisien korelasi diperoleh  $r = 0.44$  artinya angka koefisien korelasi diatas sebesar  $r = 0.44$  atau 44%, menunjukkan bahwa variabel X terdapat hubungan yang sedang artinya jika variabel X bertambah akan menyebabkan adanya perubahan secara perlahan pada variabel Y.
3. Pada analisis koefisien determinasi atau penentu ( $r^2$ ) digunakan untuk mengetahui koefisien determinan dari  $r$  yang telah diperoleh, maka hasilnya adalah  $r^2 = 0.19$  atau 19%. Artinya sumbangan kinerja terhadap kepuasan tamu 19% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.
4. Hasil analisis Uji Wilcoxon pada taraf nyata  $\alpha = 0.05$  menunjukkan nilai Z sebesar 0.68 dengan analisis tolak  $H_0$  jika  $\alpha > \text{Asymp. Sig (2-tailed)}$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel Sedona Manado.

Berdasarkan beberapa analisis tersebut, dapat dijelaskan bahwa pemilik dan manajemen puncak dari Hotel Sedona Manado haruslah senantiasa memperhatikan kinerja room attendant/ petugas kamar dihotel kepada kar-yawan.

### Kesimpulan

Kinerja karyawan room berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan perlu senantiasa diperhatikan

oleh pemilik dan manajemen Hotel Sedona Manado. Hasil uraian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Hasil analisis regresi linear sederhana dalam bentuk persamaan diperoleh:  
 $Y = 6.5 + 0.58X$ , Interpretasi dari persamaan tersebut adalah apabila kinerja dinaikkan sebesar 1 (satu) skor maka kepuasan tamu akan mengalami peningkatan 7.08 skor. Koefisien korelasi diperoleh  $r = 0.44$  atau 44%, menunjukkan hubungan yang sedang dan positif antara variabel X (kinerja) dan variabel Y (kepuasan tamu), sehingga apabila pihak Hotel Sedona Manado tidak memperhatikan pencapaian kinerja petugas kamar akan berpengaruh kepada kepuasan tamu hotel. .
2. Hasil Uji Hipotesis menunjukkan pada taraf nyata  $\alpha = 0.05$  menunjukkan nilai Z sebesar 0.68. Nilai Z ini lebih besar dari alfa; dengan analisis tolak  $H_0$  jika  $\alpha > \text{Asymp. Sig (2-tailed)}$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini membuktikan bahwa hipotesis yang dikemukakan dimana kinerja berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel Sedona Manado terbukti dan dapat diterima.

### DAFTAR RUJUKAN

- Agustinus.(1995). Tata Graha Hotel. Jakarta : PT. Grasido.
- Agus, N.,(2000). Operasional Tata Graha Hotel, PT.Gramedia Pustaka. Umum,Jakarta.
- Agusyana, Y., (2011). Olah Data Skripsi dan Penelitian dengan SPSS 19. PT. Elex Media Komputindo. Gramedia Jakarta
- Amir, M.T., (2005). Dinamika Pemasaran: Jelajahi danRasakan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bernardin, H.J., and Russel, E.A., (1993). Human Resource Management, An Experiential Approach. Mc. Graw Hill International Edition, Singapore: Mac Graw Hill Book Co
- Dale,T., (1992). Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Perbaikan Sarana. PT. Gramedia. Jakarta.
- Engel, J.F, Roger D.B., dan Paul W. M., (1994). Perilaku Konsumen. Edisi Keenam. Jilid 1. Penerbit Binarupa Aksara. Jakarta

- Fandy T. (2005). *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama, Bayu Media Publishing, Malang
- Giese and Cote / *Defining Consumer Satisfaction. Defining Consumer Volume 2000 No. 1* Available: <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>.
- Keban, Y.T., (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Kasim, A., (1993). *Pengukuran Efektivitas dalam Organisasi*. Jakarta : Lembaga Penerbit FISIP UI
- Kusmayadi., (2004). *Statistika Pariwisata Deskriptif*. Jakarta. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Umum
- Kusherdyana.S.S., (2012). *Pengantar Statistika Pariwisata; Aplikasinya dalam Bidang Pariwisata, Usaha Perjalanan dan Perhotelan*. Alfabeta. Bandung
- Kotler, P., (2000). *Marketing Management: Edisi Milenium, International Edition*. Prentice Hall. International, Inc, New Jersey
- Lukiastuti dan Hamdani. (2012). *Statistika Non Parametrik; Aplikasinya dalam Bidang Ekonomi dan Bisnis*. PT. Buku Seru. Jakarta
- Marpaung, H., (2002). *Pengantar Pariwisata*. Bandung : Alfabeta.
- Mahsun, M., (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE Yogyakarta
- Manguprawira (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Penerbit Ghalia. Indonesia, Jakarta.
- Mathis dan Jackson (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Salemba Empat
- Nasution, M., (2005), *Total Quality Management*, PT Gramedia Pustaka Utama:
- Prawirosentono S., (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Pramesti G. (2006). *Panduan Lengkap SPSS 13.0 dalam Mengolah Data Statistik*. Jakarta PT Media Elex Komputindo
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*, Penerbit Andi Yogyakarta
- Rivai, V., (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori Ke Praktik*, Edisi Pertama, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Sulistiyono, A., (2006), *Hotel dan Penyelenggaraannya*, Jakarta; Elex Media Komputindo, kelompok Gramedia.
- Sugiarto, (2002), *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, PT Gramedia Pustaka. Utama
- Simanjuntak Payaman J., (2005), *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Siagian, P dan Sondang., (1999), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi aksara, Jakarta
- Stephen P.R., (1996). *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaka. Edisi Keenam. Jakarta: Penerbit PT.
- Sedarmayanti.(2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung. CV Mandar Maju
- Santoso, S., (2003). *SPSS Statistik Multivariat*. PT. Elex Media Komputindo Gramedia Jakarta
- Tarmoezi, T., (2000), *Hotel Front Office*, Salemba Empat. Jakarta.

***Report from private organization, available on organization's website***

Philips UK. (2009, March 23). U.S. Department of Energy honors Philips for significant advancement in LED lighting. Retrieved March 24th, 2009, from <http://www.philips.co.uk/index.page>

***Message posted to online forum or discussion group***

Davitz, J.R. (2009, February, 21). How medieval and renaissance nobles were different from each other [Msg 131]. Message posted to <http://I.groups.yahoo.com/group/MedievalSaints/message/131>.

14. Tata cara penyajian kutipan, rujukan, tabel, dan gambar mengikuti ketentuan dengan mencontoh langsung tata cara yang digunakan dalam artikel yang telah dimuat pada Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata. Artikel berbahasa Indonesia menggunakan Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia Yang Disempurnakan dan istilah-istilah yang dibakukan oleh pusat bahasa.
15. Semua naskah ditelaah secara anonim oleh Mitra Bebestari (Reviewers) yang ditunjuk oleh Dewan Editor menurut bidang kepakarannya. Penulis artikel diberi kesempatan untuk melakukan perbaikan (revisi) naskah atas dasar rekomendasi/saran dari Mitra Bebestari atau editor. Kepastian pemuatan atau penolakan naskah akan diberitahukan secara tertulis.
16. Segala sesuatu yang menyangkut perijinan pengutipan atau penggunaan Software Computer untuk pembuatan naskah atau hal lain yang terkait dengan HAKI yang dilakukan oleh penulis artikel berikut konsekuensi hukum yang mungkin timbul karenanya, menjadi tanggung jawab penuh penulis artikel.
17. Sebagai prasyarat bagi pemrosesan artikel, para penyumbang naskah wajib menjadi pelanggan minimal selama satu tahun (dua nomor). Penulis yang artikelnya dimuat wajib membayar kontribusi biaya cetak sebesar Rp. 500.000,00 (Lima Ratus Ribu Rupiah) perjudul. Artikel yang tidak dimuat tidak akan dikembalikan kecuali atas permintaan penulis.

## FORMULIR BERLANGGANAN

Mohon dicatat sebagai pelanggan Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata (JHP):

Nama : .....

Alamat : .....

.....(Kode Pos .....

Harga Langganan 1 Volume (2 Nomor)  
Untuk satu tahun (sudah termasuk ongkos kirim)  
Rp. 200.000 untuk wilayah Sulawesi  
Rp 250.000 untuk wilayah luar Sulawesi

(.....)

**FORMULIR INI BOLEH DI FOTOCOPY**

-----  
gunting dan kirimkan ke alamat Tata Usaha atau e-mail JHP  
-----

### BERITA PENGIRIMAN UANG LANGGANAN

Dengan ini saya kirimkan uang sebesar:

Rp. 200.000 untuk langganan 1 tahun (2 nomor) mulai nomor ..... tahun .....

Rp 250.000 untuk langganan 1 tahun (2 nomor) mulai nomor ..... tahun .....

Uang tersebut telah saya kirim melalui:

Bank BNI Cabang Manado dengan Nomor Rekening 0195083074 a.n. Jeinry M. Lumintang



9 772354 835003