

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Asti, E. &. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 5.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 50.
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (n.d.). 2020.
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2020). *Jumlah Hotel (PODES) 2020*. Jakarta: bps.go.id.
- Baetie, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. *JOM Fisip*, 5.
- Dewi, R. (2021). Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi Dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bina Buana Semesta. *Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*, 22 .
- Handayani, R. D., & Iman, A. N. (2021). Peranan Room Attendant dalam Pelayanan Make Up Room Guna Kenyamanan Tamu, di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 39-40.
- Jasmalinda. (2021). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Motor Yamaha Di Kabupaten Padang pariaman. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2200.
- Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 2.
- Lagarense, S. E. (2022). Sirkulasi Linen Room Dalam Sistem Kerja Housekeeping di Hotel Four Points By Seraton Manado. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 277.
- Lantaeda, S. B. (2018). Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RPJMD Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik*, 2.

- Latif, B. S., & Amelia, M. (2022). Dampak Pengembangan Daya Tarik Wisata Edukasi Dalam Peningkatan Pengunjung Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 461.
- Lengky, J. d. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Tamu Hotel. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Volume 2, Nomor 1*, 26.
- Linda, T. (2018). Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Departement Housekeeping Pada Swiss-Bel Hotel Harbour Bay Batam. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, 80.
- Maramis, S. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA*, 1660-1661.
- Megasari, C., & Latif, B. S. (2022). Pengaruh Design Interior dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung Hotel Sotis Kemang. *Open Journal Systems*, 795.
- Min, M. (2021). *Pengertian Hotel Menurut Ahli , Karakteristik dan Jenis-Jenis Hotel Terlengkap*. Retrieved from Pelajaran.co.id: <https://www.pelajaran.co.id/pengertian-hotel-menurut-ahli-karakteristik-dan-jenis-jenis-hotel/>
- Mularsari, A., & Farika, A. (2022). Analisis Strategi Pengembangan Pariwisata di Bidang Jasa Pelayanan Hotel Roossen Plaza Jakarta di Masa New Normal Era. *Turn Journal*, 20.
- Mularsari, A., & Nurmania, F. (2022). Analysis of Promotional Factors and Products on Consumer Satisfaction in Wingstop Restaurant Ahmad Dahlan Jakarta. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 29709-29710.
- Noviastuti, N. &. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*, 31-32.
- Parantika, A., & Faturrahman, K. (2018). Analisis Strategi SOAR Dalam Mengantisipasi Tingkat Hunian Kamar Hotel Sebagai Dampak Pembangunan MRT Di Jakarta Selatan. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 14.

- Parantika, A., & Irawan, D. C. (2021). Analisis Kreativitas Up Selling Sebagai Bagian Tugas dan Tanggung Jawab Server di Sovia Restaurant The Gunawarman Luxury Residence Jakarta Selatan. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 37.
- Prabawa, J. I. (2018). Persepsi Karyawan Housekeeping Terhadap Metode Training Di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 157.
- Pradini, G., Eni, A., & Digdowiseiso, K. (2022). The Influence of Digital Marketing and Promotion on Visiting Interest in Shangri-La Hotel Jakarta . *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 12394.
- Prayogi, N. D. (2018). Pengaruh Kelengkapan Peralatan Room Attendant Terhadap Kinerja Housekeeping Di Hotel Santika Premiere Malang. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 71.
- Raditia, W., & Mularsari, A. (2022). Pentingnya Komunikasi Berbahasa Inggris Kepada Tamu di Banquet Service Hotel Mandarin Oriental Jakarta. *Open Journal System*, 948.
- Ratnawati, A. M. (2020). Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pemasaran (Studi Kasus di Kantor Pos Kota Magelang 56100). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 61.
- (2023). *Review Hotel Ra Suites Simatupang*. Jakarta: www.googlemaps.com.
- (2023). *Review Negatif di Hotel Ra Suites Simatupang*. Jakarta: www.agoda.com.
- Sari, W. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant terhadap Kepuasan Tamu Hotel. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 2.
- Setiyariski, M. R. (2019). Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant di Hotel The Luxton Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 69-70.
- Simatupang, R. S. (2021). *Ra Suite Simatupang*. Retrieved from Logo Ra Suite Simatupang: <https://rasuitesimatupang.com>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Yudian, R. A., & Demolingo, R. H. (2022). Culinary Tourism Attractions In The Tugulufa Area In Supporting The Tourism Industry In The City Of Tidore Islands. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia*, 401.

Yudian, R. A., & Dewi, L. (2022). Sarana Akomodasi Sebagai Penunjang Industri Pariwisata di Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 1304.

Yustita, D. A. (2023). Evaluasi Kualitas Pelayanan Hotel Terhadap Kepuasan Tamu Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 33-34.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Ringkasan Hasil Wawancara Dengan Sepuluh Narasumber
STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *ROOM*
***ATTENDANT* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL RA SUITES**
SIMATUPANG
Alfin Fauzi Azhari

Program Studi Pariwisata, Universitas Nasional, Jakarta

Ringkasan Hasil Wawancara Dengan Sepuluh Narasumber

Pedoman Wawancara

Nama Narasumber : Rachmat Aprianto

Jabatan : *Room Attendant Supervisor*

Tanggal Wawancara : 1 April 2023

Pertanyaan Kepada Pengelola	Jawaban
1. Kapan Ra Suites Simatupang pertama kali didirikan?	Jawab: Ra Suites dibangun pada tahun 2021, dan mulai beroperasi dengan slogan <i>pre-opening</i> pada bulan Mei 2022.
2. Apakah Penerapan SOP pada <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang sangat penting dan berpengaruh terhadap jalannya operasional?	Jawab: Penting, karena SOP merupakan salah satu faktor keberhasilan perusahaan, dan juga sebagai pedoman dalam melakukan suatu pekerjaan.
3. Kualitas pelayanan seperti apa yang dilakukan Ra Suites Simatupang untuk mempertahankan tamu?	Jawab: Kualitas pelayanan disini diterapkan dengan standar pedoman <i>Customer Touch Point Ra Hospitality</i> . CTP yaitu sebuah standar pelayanan yang dimiliki Ra Hospitality khususnya Ra Suites Simatupang.
4. Siapa saja yang berperan dalam menerapkan kualitas pelayanan di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Semua departemen, karena semua departemen saling berhubungan satu sama lain khususnya dalam hal pelayanan.
5. Adakah keluhan dalam kualitas pelayanan di Ra	Jawab: Ada, contohnya yaitu kualitas kebersihan dan

Suites Simatupang dan bagaimana cara menangani keluhan tersebut?	keterlambatan waktu <i>check-in</i> . Cara menanganinya yaitu dengan memberikan kamar lain yang belum di blok EA tanpa mengganggu aktifitas <i>room attendant</i> itu sendiri.
6. Bagaimana pandangan bapak/ibu mengenai peran dan kinerja <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Mayoritas <i>room attendant</i> sudah melakukan tugasnya dengan baik.
7. Apakah <i>room attendant</i> di hotel Ra Suites Simatupang sudah menerapkan dan mengimplementasikan TERRA (<i>Tangible, Emphaty, Responsivness, Reliability, Assurance</i>)?	Jawab: Sudah, tanpa diterapkannya TERRA, kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Ra Suites Simatupang pasti tidak berjalan dengan lancar
8. Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan tamu di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik dan kualitas kebersihan.
9. Apa yang menjadi tolak ukur Ra Suites Simatupang tentang kepuasan tamu?	Jawab: Rata-rata tamu akan memberikan kesan (negatif/positif) melalui sosial media dan <i>Online Travel Agent</i> .
10. Seberapa penting kualitas pelayanan dan kepuasan tamu untuk Ra Suites Simatupang?	Jawab: Sangat penting, karena suatu kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa kepuasan tamu, dan akan menarik tamu lainnya untuk berkunjung ke hotel Ra Suites Simatupang.

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL RA SUITES
SIMATUPANG**

Alfin Fauzi Azhari

Program Studi Pariwisata, Universitas Nasional, Jakarta

Ringkasan Hasil Wawancara Dengan Sepuluh Narasumber

Pedoman Wawancara

Nama Narasumber : Eko. S

Jabatan : *Room Attendant Supervisor*

Tanggal Wawancara : 1 April 2023

Pertanyaan Kepada Pengelola	Jawaban
1. Kapan Ra Suites Simatupang pertama kali didirikan?	Jawab: Ra Suites dibangun pada awal tahun 2021, dan mulai beroperasi dengan slogan <i>pre-opening</i> pada bulan Mei 2022.
2. Apakah Penerapan SOP pada <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang sangat penting dan berpengaruh terhadap jalannya operasional?	Jawab: Penting, karena SOP merupakan salah satu faktor keberhasilan perusahaan, dan juga sebagai pedoman dalam melakukan suatu pekerjaan. Dan juga SOP <i>room attendant</i> bertujuan untuk mengurangi kesalahan dan kelalaian dalam membersihkan kamar
3. Kualitas pelayanan seperti apa yang dilakukan Ra Suites Simatupang untuk mempertahankan tamu?	Jawab: Kualitas pelayanan dengan standar pedoman <i>Customer Touch Point Ra Hospitality</i> . CTP merupakan sebuah standar pelayanan yang dimiliki Ra Hospitality khususnya Ra Suites Simatupang, khususnya untuk mempertahankan tamu VIP dan <i>longstay</i> .
4. Siapa saja yang berperan dalam menerapkan kualitas	Jawab: Semua departemen, terutama departemen yang

<p>pelayanan di Ra Suites Simatupang?</p>	<p>ditugaskan untuk bertatap muka langsung dengan tamu, khususnya <i>room attendant</i> karena semua departemen saling berhubungan satu sama lain.</p>
<p>5. Adakah keluhan dalam kualitas pelayanan di Ra Suites Simatupang dan bagaimana cara menangani keluhan tersebut?</p>	<p>Jawab: Ada, contohnya keterlambatan waktu <i>check-in</i>. Cara menanganinya yaitu dengan memberikan kamar lain yang belum di blok EA tanpa mengganggu aktifitas <i>room attendant</i> itu sendiri, cara selanjutnya yaitu dengan memberikan <i>compliment fruit</i> atau <i>cake</i> bila tamu mengalami keterlambatan dalam proses <i>check-in</i>.</p>
<p>6. Bagaimana pandangan bapak/ibu mengenai peran dan kinerja <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang?</p>	<p>Jawab: <i>Room attendant</i> sudah melakukan tugasnya dengan baik.</p>
<p>7. Apakah <i>room attendant</i> di hotel Ra Suites Simatupang sudah menerapkan dan mengimplementasikan TERRA (<i>Tangible, Emphaty, Responsivness, Reliability, Assurance</i>)?</p>	<p>Jawab: Sudah, tanpa diterapkannya TERRA, kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Ra Suites Simatupang pasti tidak berjalan dengan lancar</p>
<p>8. Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan tamu di Ra Suites Simatupang?</p>	<p>Jawab: Dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik dan kualitas kebersihan.</p>
<p>9. Apa yang menjadi tolak ukur Ra Suites Simatupang tentang kepuasan tamu?</p>	<p>Jawab: Rata-rata tamu akan memberikan kesan (negatif/positif) melalui sosial media dan <i>Online Travel Agent</i>.</p>
<p>10. Seberapa penting kualitas pelayanan dan kepuasan tamu untuk Ra Suites Simatupang?</p>	<p>Jawab: Sangat penting, karena suatu kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa kepuasan tamu, dan akan menarik tamu lainnya untuk berkunjung ke hotel Ra Suites Simatupang, serta dapat menjadi perbandingan.</p>

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL RA SUITES
SIMATUPANG**

Alfin Fauzi Azhari

Program Studi Pariwisata, Universitas Nasional, Jakarta

Ringkasan Hasil Wawancara Dengan Sepuluh Narasumber

Pedoman Wawancara

Nama Narasumber : Rheno Arkana

Jabatan : *Room Attendant*

Tanggal Wawancara : 2 April 2023

Pertanyaan Kepada Pengelola	Jawaban
1. Kapan Ra Suites Simatupang pertama kali didirikan?	Jawab: Ra Suites dibangun pada pertengahan tahun 2021, dan mulai beroperasi pada bulan Mei 2022.
2. Apakah Penerapan SOP pada <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang sangat penting dan berpengaruh terhadap jalannya operasional?	Jawab: Penting, karena untuk menunjang kesuksesan perusahaan
3. Kualitas pelayanan seperti apa yang dilakukan Ra Suites Simatupang untuk mempertahankan tamu?	Jawab: Kualitas pelayanan dengan standar bintang lima (*****)
4. Siapa saja yang berperan dalam menerapkan kualitas pelayanan di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Semua departemen berperan dalam menerapkan kualitas pelayanan
5. Adakah keluhan dalam kualitas pelayanan di Ra Suites Simatupang dan bagaimana cara menangani keluhan tersebut?	Jawab: Ada, contohnya yaitu kebersihan kamar yang belum sempurna. Cara menanganinya yaitu yang pertama tentu saja meminta permohonan maaf dengan baik dan sopan, yang kedua yaitu segera tangani keluhan tamu.

6. Bagaimana pandangan bapak/ibu mengenai peran dan kinerja <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Sudah cukup baik
7. Apakah <i>room attendant</i> di hotel Ra Suites Simatupang sudah menerapkan dan mengimplementasikan TERRA (<i>Tangible, Emphaty, Responsivness, Reliability, Assurance</i>)?	Jawab: Sudah
8. Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan tamu di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Kebersihan kamar yang baik sudah cukup untuk membuat tamu puas dan nyaman
9. Apa yang menjadi tolak ukur Ra Suites Simatupang tentang kepuasan tamu?	Jawab: Biasanya melalui sosial media dan <i>Online Travel Agent</i>
10. Seberapa penting kualitas pelayanan dan kepuasan tamu untuk Ra Suites Simatupang?	Jawab: Penting, supaya tamu merasa puas & nyaman



STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL RA SUITES SIMATUPANG

Alfin Fauzi Azhari

Program Studi Pariwisata, Universitas Nasional, Jakarta

Ringkasan Hasil Wawancara Dengan Sepuluh Narasumber

Pedoman Wawancara

Nama Narasumber : Arwin Effendi

Jabatan : *Room Attendant*

Tanggal Wawancara : 2 April 2023

Pertanyaan Kepada Pengelola	Jawaban
1. Kapan Ra Suites Simatupang pertama kali didirikan?	Jawab: Ra Suites dibuka untuk umum bulan mei 2022
2. Apakah Penerapan SOP pada <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang sangat penting dan berpengaruh terhadap jalannya operasional?	Jawab: Penting, supaya tamu merasa nyaman selama menginap
3. Kualitas pelayanan seperti apa yang dilakukan Ra Suites Simatupang untuk mempertahankan tamu?	Jawab: Menurut saya dengan cara memberi pelayanan dan <i>service</i> lebih, terutama kepada tamu VIP
4. Siapa saja yang berperan dalam menerapkan kualitas pelayanan di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Semua departemen, tentu saja salah satunya <i>room attendant</i>
5. Adakah keluhan dalam kualitas pelayanan di Ra Suites Simatupang dan bagaimana cara menangani keluhan tersebut?	Jawab: Ada, contohnya keluhan/ <i>complain</i> seperti kamar yang kurang bersih. Cara menanganinya yaitu dengan cara menuju langsung ke area yang terdapat keluhan.
6. Bagaimana pandangan bapak/ibu mengenai peran	Jawab: Mengenai kinerja, saya rasa <i>room attendant</i> disini sudah cukup baik

dan kinerja <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang?	
7. Apakah <i>room attendant</i> di hotel Ra Suites Simatupang sudah menerapkan dan mengimplementasikan TERRA (<i>Tangible, Emphaty, Responsivness, Reliability, Assurance</i>)?	Jawab: Sudah
8. Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan tamu di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Kamar yang bersih akan membuat tamu puas
9. Apa yang menjadi tolak ukur Ra Suites Simatupang tentang kepuasan tamu?	Jawab: Rata-rata tamu memberikan feedback di website tripadvisor
10. Seberapa penting kualitas pelayanan dan kepuasan tamu untuk Ra Suites Simatupang?	Jawab: Penting, agar tamu nyaman dan sesuai dengan apa yang mereka bayar



**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL RA SUITES
SIMATUPANG**

Alfin Fauzi Azhari

Program Studi Pariwisata, Universitas Nasional, Jakarta

Ringkasan Hasil Wawancara Dengan Sepuluh Narasumber

Pedoman Wawancara

Nama Narasumber : Joko Supriadi

Jabatan : *Room Attendant*

Tanggal Wawancara : 2 April 2023

Pertanyaan Kepada Pengelola	Jawaban
1. Kapan Ra Suites Simatupang pertama kali didirikan?	Jawab: Didirikan tahun 2021, pre-opening pada mei 2022
2. Apakah Penerapan SOP pada <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang sangat penting dan berpengaruh terhadap jalannya operasional?	Jawab: Penting, supaya mengurangi komplain yang berlebihan
3. Kualitas pelayanan seperti apa yang dilakukan Ra Suites Simatupang untuk mempertahankan tamu?	Jawab: Kalau untuk <i>room attendant</i> sendiri yaitu dengan menjaga kualitas kebersihan area kamar, karena itu merupakan tugas utama nya
4. Siapa saja yang berperan dalam menerapkan kualitas pelayanan di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Semua departemen, tentu saja salah satunya <i>room attendant</i>
5. Adakah keluhan dalam kualitas pelayanan di Ra Suites Simatupang dan bagaimana cara menangani keluhan tersebut?	Jawab: Ada, contohnya tamu yang mengeluh mengenai kebersihan guest supplies seperti handuk. Cara menanganinya yaitu dengan mengganti handuk tersebut dengan yang baru
6. Bagaimana pandangan bapak/ibu mengenai peran	Jawab: Sudah cukup sabar dengan tekanan dan cukup baik

dan kinerja <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang?	
7. Apakah <i>room attendant</i> di hotel Ra Suites Simatupang sudah menerapkan dan mengimplementasikan TERRA (<i>Tangible, Emphaty, Responsivness, Reliability, Assurance</i>)?	Jawab: Saya rasa untuk diri saya sendiri itu sudah.
8. Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan tamu di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Bekerja sesuai SOP yang ada pada hotel (Ra Suites Simatupang)
9. Apa yang menjadi tolak ukur Ra Suites Simatupang tentang kepuasan tamu?	Jawab: Tolak ukurnya bisa dilihat dari seberapa besar keluhan tamu
10. Seberapa penting kualitas pelayanan dan kepuasan tamu untuk Ra Suites Simatupang?	Jawab: Penting, agar tamu merasa nyaman



**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL RA SUITES
SIMATUPANG**

Alfin Fauzi Azhari

Program Studi Pariwisata, Universitas Nasional, Jakarta

Ringkasan Hasil Wawancara Dengan Sepuluh Narasumber

Pedoman Wawancara

Nama Narasumber : Iksan Nurholic

Jabatan : *Room Attendant*

Tanggal Wawancara : 2 April 2023

Pertanyaan Kepada Pengelola	Jawaban
1. Kapan Ra Suites Simatupang pertama kali didirikan?	Jawab: Didirikan pada tahun 2021 dan beroperasi pada Mei 2022
2. Apakah Penerapan SOP pada <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang sangat penting dan berpengaruh terhadap jalannya operasional?	Jawab: Penting, agar tamu memberi feedback yang baik
3. Kualitas pelayanan seperti apa yang dilakukan Ra Suites Simatupang untuk mempertahankan tamu?	Jawab: Kalau untuk <i>room attendant</i> sendiri yaitu dengan menjaga kualitas kebersihan area kamar, karena itu merupakan tugas utamanya
4. Siapa saja yang berperan dalam menerapkan kualitas pelayanan di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Semua departemen, tentu saja salah satunya <i>room attendant</i>
5. Adakah keluhan dalam kualitas pelayanan di Ra Suites Simatupang dan bagaimana cara menangani keluhan tersebut?	Jawab: Ada, contohnya tamu yang mengeluh mengenai kebersihan guest supplies seperti handuk. Cara menanganinya yaitu dengan mengganti handuk tersebut dengan yang baru
6. Bagaimana pandangan bapak/ibu mengenai peran	Jawab: Sudah cukup sabar dengan tekanan dan cukup baik

dan kinerja <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang?	
7. Apakah <i>room attendant</i> di hotel Ra Suites Simatupang sudah menerapkan dan mengimplementasikan TERRA (<i>Tangible, Emphaty, Responsivness, Reliability, Assurance</i>)?	Jawab: Saya rasa untuk diri saya sendiri itu sudah.
8. Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan tamu di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Bekerja sesuai SOP yang ada pada hotel (Ra Suites Simatupang)
9. Apa yang menjadi tolak ukur Ra Suites Simatupang tentang kepuasan tamu?	Jawab: Dapat dilihat melalui seberapa besar keluhan tamu
10. Seberapa penting kualitas pelayanan dan kepuasan tamu untuk Ra Suites Simatupang?	Jawab: Penting, agar tamu yang datang merasa nyaman



**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL RA SUITES
SIMATUPANG**

Alfin Fauzi Azhari

Program Studi Pariwisata, Universitas Nasional, Jakarta

Ringkasan Hasil Wawancara Dengan Sepuluh Narasumber

Pedoman Wawancara

Nama Narasumber : Laila Fatikhatu Rahma

Jabatan : *Room Attendant*

Tanggal Wawancara : 3 April 2023

Pertanyaan Kepada Pengelola	Jawaban
1. Kapan Ra Suites Simatupang pertama kali didirikan?	Jawab: Ra Suites mulai beroperasi pada bulan Mei 2022.
2. Apakah Penerapan SOP pada <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang sangat penting dan berpengaruh terhadap jalannya operasional?	Jawab: Penting, karena SOP merupakan standar dalam melakukan pekerjaan
3. Kualitas pelayanan seperti apa yang dilakukan Ra Suites Simatupang untuk mempertahankan tamu?	Jawab: Dengan cara memberikan kualitas kebersihan kamar, dan selalu menawarkan pelayanan tambahan kepada tamu.
4. Siapa saja yang berperan dalam menerapkan kualitas pelayanan di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Semua departemen berperan, khususnya departemen <i>housekeeping</i>
5. Adakah keluhan dalam kualitas pelayanan di Ra Suites Simatupang dan bagaimana cara menangani keluhan tersebut?	Jawab: Contohnya keluhan dalam kebersihan kamar yang tidak detail, cara menanganinya yaitu dengan langsung merespon dengan menangani keluhan ke tempat tersebut
6. Bagaimana pandangan bapak/ibu mengenai peran	Jawab: Sudah baik, mungkin perlu diperbaiki dari segi kecepatan

dan kinerja <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang?	dalam melakukan pembersihan kamar.
7. Apakah <i>room attendant</i> di hotel Ra Suites Simatupang sudah menerapkan dan mengimplementasikan TERRA (<i>Tangible, Emphaty, Responsivness, Reliability, Assurance</i>)?	Jawab: Sudah
8. Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan tamu di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Dengan cara memastikan kualitas kebersihan dan <i>guest amenities</i> dalam keadaan bersih dan lengkap.
9. Apa yang menjadi tolak ukur Ra Suites Simatupang tentang kepuasan tamu?	Jawab: Untuk di hotel Ra Suites Simatupang biasanya tamu akan memberikan <i>guest comment</i> melalui <i>Online Travel Agent</i> Tripadvisor.
10. Seberapa penting kualitas pelayanan dan kepuasan tamu untuk Ra Suites Simatupang?	Jawab: Penting, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor untuk menimbulkan rasa kepuasan bagi tamu.



**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL RA SUITES
SIMATUPANG**

Alfin Fauzi Azhari

Program Studi Pariwisata, Universitas Nasional, Jakarta

Ringkasan Hasil Wawancara Dengan Sepuluh Narasumber

Pedoman Wawancara

Nama Narasumber : Rika Octaviani

Jabatan : *Room Attendant*

Tanggal Wawancara : 3 April 2023

Pertanyaan Kepada Pengelola	Jawaban
1. Kapan Ra Suites Simatupang pertama kali didirikan?	Jawab: Ra Suites dibuka dan beroperasi pada Mei 2022.
2. Apakah Penerapan SOP pada <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang sangat penting dan berpengaruh terhadap jalannya operasional?	Jawab: Penting, karena tanpa SOP kualitas pelayanan akan berjalan buruk dan tamu tidak akan puas dengan kinerja <i>room attendant</i>
3. Kualitas pelayanan seperti apa yang dilakukan Ra Suites Simatupang untuk mempertahankan tamu?	Jawab: Dengan cara membersihkan kamar tamu dengan efektif dan efisien
4. Siapa saja yang berperan dalam menerapkan kualitas pelayanan di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Semua departemen, terutama departemen <i>housekeeping</i>
5. Adakah keluhan dalam kualitas pelayanan di Ra Suites Simatupang dan bagaimana cara menangani keluhan tersebut?	Jawab: Ada, contohnya seperti kurangnya pengetahuan <i>room attendant</i> dalam menguasai bahasa asing. Cara menanganinya yaitu dengan memberi isyarat kepada tamu tentang hal yang mereka inginkan.
6. Bagaimana pandangan bapak/ibu mengenai peran	Jawab: Sudah baik

dan kinerja <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang?	
7. Apakah <i>room attendant</i> di hotel Ra Suites Simatupang sudah menerapkan dan mengimplementasikan TERRA (<i>Tangible, Emphaty, Responsivness, Reliability, Assurance</i>)?	Jawab: Sudah
8. Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan tamu di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Dengan memperhatikan kebersihan dan kerapihan kamar, agar tamu puas saat berkunjung
9. Apa yang menjadi tolak ukur Ra Suites Simatupang tentang kepuasan tamu?	Jawab: Biasanya tamu akan memberikan <i>guest comment</i> melalui <i>Online Travel Agent</i> Tripadvisor.
10. Seberapa penting kualitas pelayanan dan kepuasan tamu untuk Ra Suites Simatupang?	Jawab: Sangat penting karena untuk menimbulkan rasa ingin berkunjung bagi tamu lain.



**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL RA SUITES
SIMATUPANG**

Alfin Fauzi Azhari

Program Studi Pariwisata, Universitas Nasional, Jakarta

Ringkasan Hasil Wawancara Dengan Sepuluh Narasumber

Pedoman Wawancara

Nama Narasumber : Ratri Pustpita Rini

Jabatan : *Room Attendant*

Tanggal Wawancara : 3 April

Pertanyaan Kepada Pengelola	Jawaban
1. Kapan Ra Suites Simatupang pertama kali didirikan?	Jawab: Ra Suites mulai beroperasi pada Mei 2022.
2. Apakah Penerapan SOP pada <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang sangat penting dan berpengaruh terhadap jalannya operasional?	Jawab: Penting, karena SOP merupakan pedoman operasional dalam sebuah pekerjaan.
3. Kualitas pelayanan seperti apa yang dilakukan Ra Suites Simatupang untuk mempertahankan tamu?	Jawab: Dengan cara membersihkan kamar secara detail, dan menawarkan pelayanan lain yang sesuai dengan ketentuan di Ra Suites Simatupang.
4. Siapa saja yang berperan dalam menerapkan kualitas pelayanan di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Semua departemen, terutama departemen <i>housekeeping</i>
5. Adakah keluhan dalam kualitas pelayanan di Ra Suites Simatupang dan bagaimana cara menangani keluhan tersebut?	Jawab: Ada, contohnya seperti keluhan mengenai kondisi kamar yang kurang <i>fresh</i> , cara menanganinya yaitu dengan memberikan <i>chemical</i> khusus untuk menyegarkan kamar.
6. Bagaimana pandangan bapak/ibu mengenai peran	Jawab: Sudah baik.

dan kinerja <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang?	
7. Apakah <i>room attendant</i> di hotel Ra Suites Simatupang sudah menerapkan dan mengimplementasikan TERRA (<i>Tangible, Emphaty, Responsivness, Reliability, Assurance</i>)?	Jawab: Sudah
8. Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan tamu di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Yang dilakukan <i>room attendant</i> yaitu dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur SOP pada Ra Suites Simatupang.
9. Apa yang menjadi tolak ukur Ra Suites Simatupang tentang kepuasan tamu?	Jawab: Tolak ukurnya dapat dilihat dari beberapa keluhan tamu mengenai <i>housekeeping</i> terutama seksi <i>room attendant</i> pada <i>Online Travel Agent</i> yang diumumkan setiap bulannya dalam <i>general staff meeting</i> .
10. Seberapa penting kualitas pelayanan dan kepuasan tamu untuk Ra Suites Simatupang?	Jawab: Sangat penting karena berdampak positif terhadap Ra Suites Simatupang untuk mendapatkan tamu lebih banyak lagi.

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL RA SUITES
SIMATUPANG**

Alfin Fauzi Azhari

Program Studi Pariwisata, Universitas Nasional, Jakarta

Ringkasan Hasil Wawancara Dengan Sepuluh Narasumber

Pedoman Wawancara

Nama Narasumber : Dyah Ambar

Jabatan : *Room Attendant*

Tanggal Wawancara : 3 April 2023

Pertanyaan Kepada Pengelola	Jawaban
1. Kapan Ra Suites Simatupang pertama kali didirikan?	Jawab: Ra Suites mulai beroperasi pada Mei 2022.
2. Apakah Penerapan SOP pada <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang sangat penting dan berpengaruh terhadap jalannya operasional?	Jawab: Penting, karena SOP merupakan pedoman operasional dalam sebuah pekerjaan.
3. Kualitas pelayanan seperti apa yang dilakukan Ra Suites Simatupang untuk mempertahankan tamu?	Jawab: Dengan cara membersihkan kamar secara detail, dan menawarkan pelayanan lain yang sesuai dengan ketentuan di Ra Suites Simatupang.
4. Siapa saja yang berperan dalam menerapkan kualitas pelayanan di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Semua departemen, terutama departemen <i>housekeeping</i>
5. Adakah keluhan dalam kualitas pelayanan di Ra Suites Simatupang dan bagaimana cara menangani keluhan tersebut?	Jawab: Ada, contohnya seperti keluhan mengenai kondisi kamar yang kurang <i>fresh</i> , cara menanganinya yaitu dengan memberikan <i>chemical</i> khusus untuk menyegarkan kamar.
6. Bagaimana pandangan bapak/ibu mengenai peran	Jawab: Sudah baik.

dan kinerja <i>room attendant</i> di Ra Suites Simatupang?	
7. Apakah <i>room attendant</i> di hotel Ra Suites Simatupang sudah menerapkan dan mengimplementasikan TERRA (<i>Tangible, Emphaty, Responsivness, Reliability, Assurance</i>)?	Jawab: Sudah
8. Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan tamu di Ra Suites Simatupang?	Jawab: Yang dilakukan <i>room attendant</i> yaitu dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur SOP pada Ra Suites Simatupang.
9. Apa yang menjadi tolak ukur Ra Suites Simatupang tentang kepuasan tamu?	Jawab: Tolak ukurnya dapat dilihat dari beberapa keluhan tamu mengenai <i>housekeeping</i> terutama seksi <i>room attendant</i> pada <i>Online Travel Agent</i> yang diumumkan setiap bulannya dalam <i>general staff meeting</i> .
10. Seberapa penting kualitas pelayanan dan kepuasan tamu untuk Ra Suites Simatupang?	Jawab: Sangat penting karena berdampak positif terhadap Ra Suites Simatupang untuk mendapatkan tamu lebih banyak lagi.

Lampiran 2: Data Narasumber

Keterangan

- **Narasumber 1: Rachmat Aprianto (*Room Attendant Supervisor*)**
- **Narasumber 2: Eko Sarwono (*Room Attendant Supervisor*)**
- **Narasumber 3: Rheno Arkana (*Room Attendant*)**
- **Narasumber 4: Arwin Efendi (*Room Attendant*)**
- **Narasumber 5: Joko Supriyadi (*Room Attendant*)**
- **Narasumber 6: Iksan Nurholic (*Room Attendant*)**
- **Narasumber 7: Laila Fatikhatu Rahma (*Room Attendant*)**
- **Narasumber 8: Rika Octaviani (*Room Attendant*)**
- **Narasumber 9: Ratri Puspita Rini (*Room Attendant*)**
- **Narasumber 10: Dyah Ambar Kusumaningrum (*Room Attendant*)**

Lampiran 3: Rumus dan contoh perhitungan bobot, rating, dan bobot X rating

CONTOH PERHITUNGAN NILAI BOBOT DAN RATING DARI MATRIKS EFE DAN IFE

1. Contoh Perhitungan Matriks (EFE)

- Perhitungan jumlah untuk faktor peluang pada No. 1 diperoleh dari total jawaban 10 narasumber yaitu
 $2 + 2 + 1 + 2 + 1 + 1 + 1 + 2 + 2 + 2 = 16$
- Total EFE diketahui dari total jawaban yang diperoleh dari 10 narasumber dari faktor peluang dan faktor ancaman. Dengan perhitungan sebagai berikut
 $16 + 12 + 16 + 19 + 10 + 15 + 19 + 12 + 14 + 10 = 143$
- Perhitungan bobot untuk faktor peluang yang terdapat pada No. 1 diperoleh dari total jawaban 10 narasumber dibagi dengan jumlah total hasil EFE dengan perhitungan sebagai berikut

16

$$\text{Bobot} = \frac{16}{143} = 0.11$$

- Perhitungan rating untuk faktor peluang pada No. 1 diperoleh dari total jumlah jawaban yang didapat dari 10 narasumber dibagi dengan jumlah narasumber dengan perhitungan sebagai berikut

16

$$\text{Rating} = \frac{16}{10} = 1.6 \text{ (Dibulatkan)} = 2$$

10

- Perhitungan B x R untuk faktor peluang pada No. 1 diperoleh dari perkalian antara bobot dan rating dengan perhitungan sebagai berikut

$$\text{Bobot} \times \text{Rating} = 0.11 \times 2 = 0.22$$

- Total penjumlahan B x R untuk matriks EFE diperoleh dari penjumlahan keseluruhan antara bobot x rating pada faktor-faktor Peluang dan Ancaman dengan perhitungan sebagai berikut

$$0.22 + 0.08 + 0.22 + 0.26 + 0.06 + 0.10 + 0.26 + 0.08 + 0.09 + 0.06 = 1.43$$

2. Contoh Perhitungan Matriks (IFE)

- Perhitungan jumlah untuk faktor kekuatan pada No. 1 diperoleh dari total 10 jawaban narasumber sebagai berikut

$$5 + 5 + 3 + 4 + 4 + 3 + 3 + 5 + 4 + 4 = 40$$

- Total IFE diperoleh dari total jumlah jawaban dari 10 narasumber yang berasal dari faktor kekuatan dan kelemahan dengan perhitungan sebagai berikut

$$40 + 30 + 32 + 35 + 35 + 37 + 39 + 39 + 40 + 44 + 20 + 18 + 15 + 10 + 29 + 18 + 16 + 24 + 19 + 12 = 552$$

- Perhitungan bobot untuk faktor kekuatan yang terdapat pada No. 1 diperoleh dari total 10 jawaban narasumber dibagi total IFE dengan perhitungan sebagai berikut

$$\text{Bobot} = \frac{40}{552} = 0.07$$

- Perhitungan rating pada kekuatan No. 1 diperoleh dari total jumlah jawaban 6 narasumber dibagi dengan jumlah narasumber dengan perhitungan sebagai berikut

$$\text{Rating} = \frac{40}{10} = 4$$

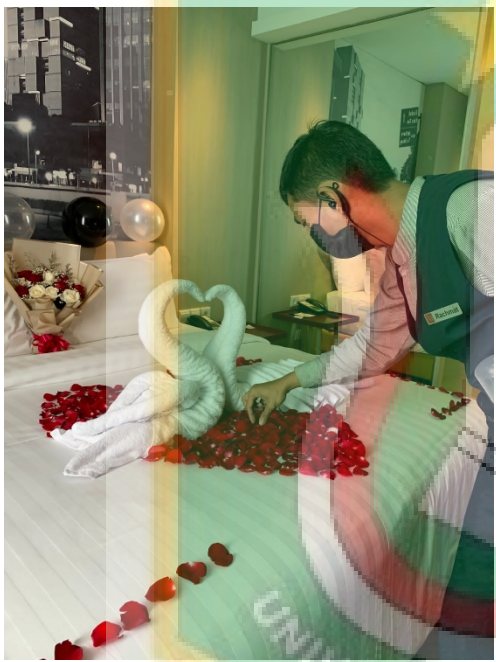
- Perhitungan B x R dari kekuatan pada No. 1 diperoleh dari perkalian antara Bobot dengan Rating dengan perhitungan sebagai berikut

$$\text{Bobot} \times \text{Rating} = 0.07 \times 4 = 0.28$$



Lampiran 4: Dokumentasi Observasi dan Wawancara





RA SUITES SIMATUPING (Jakarta)
 Jl. TB Simatupang No. 30, Jakarta Selatan
 Tel: 021-22760046

Page: 1
 Date: 31/03/23 07:09:59

Room-Ward Housekeeping List
 Location: ALFIN
 Name:

A: Arrival R: Resident D: Departure H: Dayuse I: Inactive LC: Change Ldy TW: Change Towel
 VC: Vacant Clean Unchecked OC: Clean Unchecked VD: Vacant Dirty * : Departed
 OD: Occupied Dirty OC: Occupied Clean DD: Do not Disturb OM: Off-Market OS: Out-of-Service

Fl. Rate	Description	Room Status	Guest	Main Guest Name	Reserve Name	VIP	Arrival	Departure	DepTime	EJA	Special Request
8 801	DKK	Expected Departure	D	GIUNDO RIMTAR SPUTRO, MR	Badan Informasi Geospasial (BIG)		29/03/23	31/03/23	13:00:00	0000	
8 802	DKK	Expected Departure	D	THERESIA RETNO MILAN, MRS	Badan Informasi Geospasial (BIG)		29/03/23	31/03/23	13:00:00	0000	
8 803	DDT	Out-of-Order		POPSS							
8 805	DDT	Out-of-Order		POPSS							
8 806	DDT	Out-of-Order		POPSS							
8 807	DKK	Expected Departure	D	MUSANINGSIH, MRS	Badan Informasi Geospasial (BIG)		29/03/23	31/03/23	13:00:00	0000	
8 808	SUI	Expected Departure	DD	RAHMAN MAT AKAT, AHMAD MR	BOKING.COM		29/03/23	31/03/23	13:00:00	0000	
8 809	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 810	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 811	DKK	Expected Departure	D	NTENDYAWATI, MRS	Badan Informasi Geospasial (BIG)		29/03/23	31/03/23	13:00:00	0000	
8 812	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 815	SUI	Vacant Dirty	AA	DWI MARTHA, MS	[COMPLIMENTARY]		31/03/23	01/04/23		0000	
8 816	GKK	Occupied Dirty	BR	CHEMOKIA, ZISMA MRS	[DIRECT COM]		30/03/23	02/04/23	13:00:00	0000	
8 817	DKK	Expected Departure	D	MARTHA ANOR AJNI WULIYAHUTIN, MRS	Badan Informasi Geospasial (BIG)		29/03/23	31/03/23	13:00:00	0000	
8 818	SUI	Expected Departure	DD	ERICK, MR	[INDIVIDUAL RESERVATION]		30/03/23	31/03/23	13:00:00	0000	
8 819	SUI	Vac. Clean Unchecked	AA	ERICK, MR	[INDIVIDUAL RESERVATION]		31/03/23	01/04/23		0000	
8 820	GKK	Expected Departure	DD	ELVIS WEINAWATI, MS	Suite Life of Ramadan		31/03/23	01/04/23		0000	
8 821	GKK	Expected Departure	DD	SALWATI H, ADINMA MRS	[WALK IN GUEST]		30/03/23	31/03/23	13:00:00	0000	
8 822	SUI	Vacant Dirty	AA	SANTOSO, HESU	[DIRECT COM]		31/03/23	02/04/23		0000	
8 823	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 824	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 825	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 826	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 827	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 828	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 829	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 830	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 831	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 832	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 833	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 834	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 835	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 836	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 837	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 838	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 839	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 840	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 841	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 842	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 843	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 844	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 845	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 846	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 847	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 848	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 849	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 850	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 851	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 852	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 853	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 854	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 855	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 856	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 857	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 858	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 859	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 860	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 861	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 862	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 863	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 864	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 865	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 866	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 867	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 868	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 869	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 870	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 871	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 872	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 873	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 874	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 875	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 876	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 877	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 878	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 879	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 880	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 881	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 882	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 883	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 884	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 885	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 886	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 887	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 888	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 889	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 890	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 891	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 892	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 893	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 894	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 895	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 896	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 897	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 898	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 899	DDT	Vac. Clean Unchecked									
8 900	DDT	Vac. Clean Unchecked									

Summary = VS-6 VS-2 ED-8 OD-1 OD-3
 Total Credit Points = 20

Lampiran 5: Hasil Konsultasi dan Bimbingan Oleh Dosen Pembimbing



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

S1- Manajemen, S1- Akuntansi, dan S1- Pariwisata

Jl. Sawo Manik No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719

P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : febun049@gmail.com

KONSULTASI BIMBINGAN

Npm : 193404516002
Nama : ALFIN FAUZI AZHARI
Program Studi : Pariwisata
Konsentrasi : Akomodasi dan Kuliner

KONSULTASI PEMBIMBING PROPOSAL

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
16 May, 2023	bimbingan tugas akhir alfin fauzi azhari dengan judul: peran <i>room attendant</i> terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di hotel ra suite simatupang 1. bimbingan pertama tanggal 3 mei 2022 membahas tentang judul	Sudah Ditanggapi
16 May, 2023	bimbingan tugas akhir alfin fauzi azhari dengan judul: peran <i>room attendant</i> terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di hotel ra suite simatupang 2. bimbingan kedua tanggal 5 mei 2023 membahas tentang latar belakang masalah	Sudah Ditanggapi
16 May, 2023	bimbingan tugas akhir alfin fauzi azhari dengan judul: peran <i>room attendant</i> terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di hotel ra suite simatupang 3. bimbingan ketiga tanggal 8 mei 2023 membahas tentang rumusan masalah dan tujuan masalah	Sudah Ditanggapi
16 May, 2023	bimbingan tugas akhir alfin fauzi azhari dengan judul: peran <i>room attendant</i> terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di hotel ra suite simatupang 4. bimbingan keempat tanggal 9 mei 2023 membahas tentang tinjauan pustaka	Sudah Ditanggapi
16 May, 2023	bimbingan tugas akhir alfin fauzi azhari dengan judul: peran <i>room attendant</i> terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di hotel ra suite simatupang 5 bimbingan kelima tanggal 11 mei 2023 membahas tentang referensi jurnal dan kutipan	Sudah Ditanggapi
16 May, 2023	bimbingan tugas akhir alfin fauzi azhari dengan judul: peran <i>room attendant</i> terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di hotel ra suite simatupang 6. bimbingan keenam tanggal 12 mei 2023 membahas tentang pelayanan di ra suite simatupang	Sudah Ditanggapi

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
16 May, 2023	bimbingan tugas akhir alfin fauzi azhari dengan judul: peran <i>room attendant</i> terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di hotel ra suite simatupang 7. bimbingan ketujuh tanggal 15 mei 2023 membahas tentang penambahan jumlah referensi dari buku	Sudah Ditanggapi
16 May, 2023	bimbingan tugas akhir alfin fauzi azhari dengan judul: peran <i>room attendant</i> terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di hotel ra suite simatupang 8. bimbingan kedelapan tanggal 16 mei 2023 membahas tentang teknik penulisan dan matriks	Sudah Ditanggapi

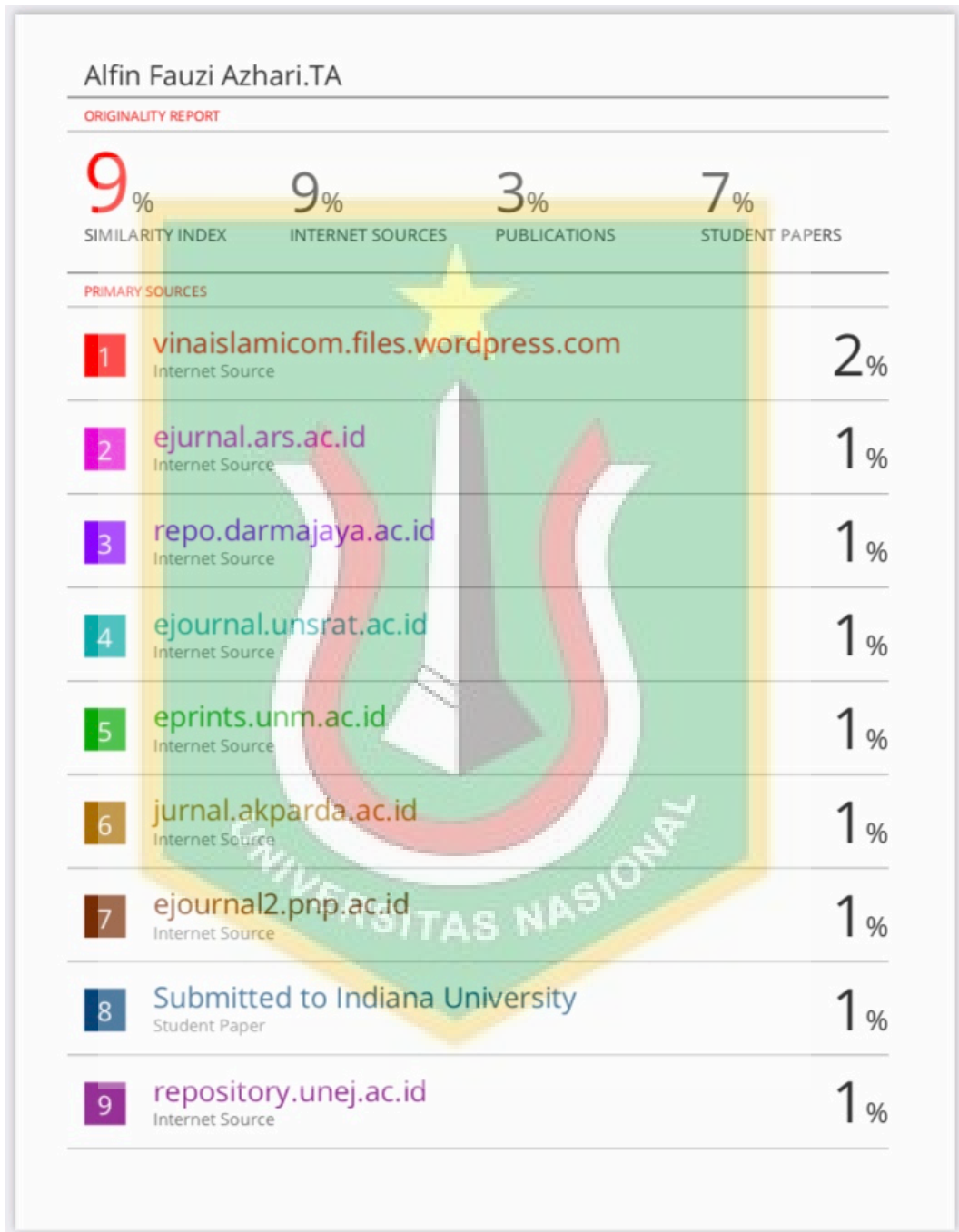
KONSULTASI PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
9 August, 2023	bimbingan tugas akhir alfin fauzi azhari dengan judul: peran <i>room attendant</i> terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di hotel ra suite simatupang 1. bimbingan pertama tanggal 5 juli 2023 membahas tentang pokok pembahasan bab 4	Sudah Ditanggapi
9 August, 2023	bimbingan tugas akhir alfin fauzi azhari dengan judul: peran <i>room attendant</i> terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di hotel ra suite simatupang 1. bimbingan pertama tanggal 14 juli 2023 membahas tentang tabel pada bab 4	Sudah Ditanggapi
10 August, 2023	bimbingan tugas akhir alfin fauzi azhari dengan judul: peran <i>room attendant</i> terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di hotel ra suite simatupang 1. bimbingan pertama tanggal 8 juli 2023 membahas tentang revisi bab 4	Sudah Ditanggapi
10 August, 2023	bimbingan tugas akhir alfin fauzi azhari dengan judul: peran <i>room attendant</i> terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di hotel ra suite simatupang 1. bimbingan pertama tanggal 15 juli 2023 membahas tentang matriks ife	Sudah Ditanggapi
10 August, 2023	bimbingan tugas akhir alfin fauzi azhari dengan judul: peran <i>room attendant</i> terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di hotel ra suite simatupang 1. bimbingan pertama tanggal 20 juli 2023 membahas tentang matriks efe	Sudah Ditanggapi
10 August, 2023	bimbingan tugas akhir alfin fauzi azhari dengan judul: peran <i>room attendant</i> terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di hotel ra suite simatupang 1. bimbingan pertama tanggal 22 juli 2023 membahas tentang hasil wawancara pengelola dan pengunjung	Sudah Ditanggapi

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
10 August, 2023	bimbingan tugas akhir alfin fauzi azhari dengan judul: peran <i>room attendant</i> terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di hotel ra suite simatupang 1. bimbingan pertama tanggal 28 juli 2023 membahas tentang kesimpulan dan saran bab 5	Sudah Ditanggapi
10 August, 2023	bimbingan tugas akhir alfin fauzi azhari dengan judul: peran <i>room attendant</i> terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di hotel ra suite simatupang 1. bimbingan pertama tanggal 2 agustus membahas tentang daftar pustaka dan penambahan sitasi	Sudah Ditanggapi



Lampiran 6: Hasil Pengecekan Turnitin



10 etd.iain-padangsidempuan.ac.id

Internet Source

1%

11 ejournal.undiksha.ac.id

Internet Source

1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

