

Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan Room Boy: studi tentang mutu pelayanan Room Boy di tiga hotel berbintang di Jakarta

Sukowinarto

Deskripsi Dokumen: <http://lib.ui.ac.id/opac/ui/detail.jsp?id=80670&lokasi=lokal>

Abstrak

Dewasa ini yang menjadi tolok ukur unsur penilaian kelas hotel berbintang di Indonesia adalah unsur fasilitas yang tersedia di setiap hotel. Unsur standar kualitas keterampilan belum menjadi tolok ukur penilaian. Untuk ini tujuan dari penelitian tesis ini adalah pertama menganalisis mengenai standar pelayanan yang diterapkan di hotel berbintang di Jakarta, kedua menganalisis mengenai perbedaan standar pelayanan di hotel-hotel berbintang di Jakarta serta ketiga menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan Room Boy pada hotel-hotel berbintang di Jakarta.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survai yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara empirik tentang standar kualifikasi ketrampilan sebagai mekanisme penentu untuk pelayanan hotel berbintang di Jakarta.

Populasi penelitian adalah Room Boy yang ada di hotel Atlantic (bintang dua), hotel Wisata (bintang tiga), dan hotel Presiden (bintang empat).

Instrumen Penelitian dikembangkan dari masalah yang telah dirumuskan yaitu teknik observasi, dokumentasi, dan angket sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah penelitian ini adalah teknik kualitatif.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa standar pelayanan yang digunakan di hotel berbintang di Jakarta dewasa ini berdasarkan manual, pengalaman penyelia dan briefing, penerapan standar pelayanan di hotel-hotel berbintang berbeda antara bintang dua, tiga dan empat. Penerapan Standar Kualifikasi Keterampilan di hotel bintang tiga dan empat lebih memenuhi sasaran dibanding dengan hotel bintang dua.