

# **Analisis Kualitas Pelayanan Housekeeping Di Hotel Four Points by Sheraton Bali**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan**



**Oleh**

**I Made Angga Wiranata**

**NIM 2257015047**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

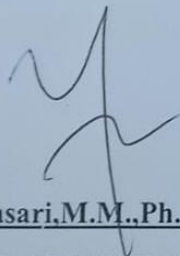
**SINGARAJA**

**2024**

**TUGAS AKHIR**  
**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN**  
**MEMENUHI SYARAT SYARAT UNTUK MENCAPAI**  
**GELAR SARJANA TERAPAN PARIWISATA**

**Menyetujui**

**Pembimbing I,**



**Trianasari, M.M., Ph.D.**  
**NIP. 197006062002122002**

**Pembimbing II,**

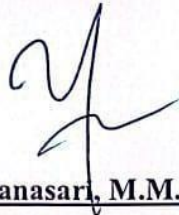


**Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par. M.Par.**  
**NIP. 198104162005012002**

**Tugas Akhir oleh I Made Angga Wiranata  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada, 16 mei 2024**

**Dewan Penguji,**

**Ketua Penguji,**



**Trianasari, M.M., Ph.D.**

**NIP.197006062002122002**

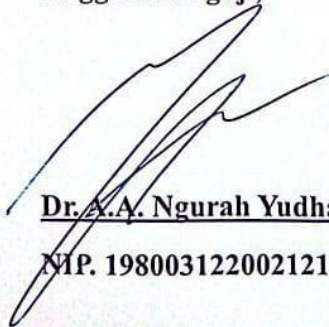
**Anggota Penguji,**



**Dr. Ni Made Ary Widiastini S.St.Par.,M.Par.**

**NIP. 198412142015041002**

**Anggota Penguji,**



**Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd.**

**NIP. 198003122002121002**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar  
Sarjana Terapan Pengelolaan Pariwisata

Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 16 Mei 2024

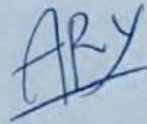
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001



Dr. Ni Made Arv Widiastini, S.St.Par. M.Par.  
NIP. 198104162005012002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



Prof.Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Housekeeping Di Hotel Four Points by Sheraton Bali” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 16 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



I Made Angga Wiranata  
NIM. 2257015047

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa /Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Housekeeping Di Hotel Four Points by Sheraton Bali**”.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi. Tetapi, berkat bimbingan dan petunjuk dari Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa serta bantuan, kerjasama, kritik, dan saran dari berbagai pihak Tugas Akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, sebagai rasa puji syukur dan hormat melalui kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak.,M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila,S.E., M.B.A., Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par. Selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan Sekaligus sebagai pembimbing dua yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu.
5. Ibu Trianasari, M.M., Ph.D. selaku pembimbing satu yang juga telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan dan memberikan dukungan dalam proses pengembangan di tengah-tengah kesibukan beliau agar Tugas Akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu.
6. Seluruh jajaran staf jurusan dan dosen D4 Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta dalam memberikan dukungan dalam menyelesaikan laporan ini.
7. Keluarga, dan teman-teman penulis yang telah memberikan dukungan doa, nasehat dan perhatian untuk penulis.

8. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam menyempurnakan laporan Tugas Akhir serta dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi pembaca.

Singaraja, 16 Mei 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	3
1.6 Manfaat penelitian.....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	5
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 <i>Housekeeping</i> .....	10
2.2.2 <i>Kualitas Pelayanan Pada Hotel</i> .....	12
2.2.3 <i>Indikator Kualitas Pelayanan</i> .....	13
2.3 Model Penelitian.....	14
BAB III.....	15
METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	15
3.2 Lokasi Penelitian.....	15
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	16
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	16
3.4.1 <i>Observasi</i> .....	16
3.4.2 <i>Studi Dokumen</i> .....	16
3.4.3 <i>Wawancara</i> .....	16
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	17
BAB IV.....	19



HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	19
4.1 Gambaran Umum Hotel.....	19
4.1.1 Standar Layanan Housekeeping di Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan .....	20
4.1.2 Evaluasi Manajemen terhadap layanan Housekeeping Departement.....	26
4.3 Pembahasan .....	27
BAB V .....	29
SIMPULAN DAN SARAN .....	29
5.1 Simpulan.....	29
5.2 Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA.....	31



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian yang relevan.....	5
----------------------------------------	---



## DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Penelitian yang relevan .....	5
Tabel 2.2 Model penelitian .....	14
3.2 Gambar Lokasi Penelitian .....	15



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Hasil Wawancara .....	32
Lampiran Fasilitas di Hotel.....	33



