

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS DAN KEBERSIHAN TERHADAP KEPUASAN
TAMU MENGINAP SELAMA MASA PANDEMI COVID 19
DI MESS BADAN PENGHUBUNG KALIMANTAN TIMUR
DI JAKARTA**

TESIS

Oleh:

HERY KURNIAWAN UTAMA

201820152001



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Tesis : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEBERSIHAN TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP SELAMA MASA PANDEMI COVID 19 DI MESS BADAN PENGHUBUNG KALIMANTAN TIMUR DI JAKARTA

Nama Mahasiswa : Hery Kurniawan Utama

Nomor Pokok Mahasiswa : 201820152001

Program Studi/ Fakultas : Magister Manajemen/ Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Jakarta, 01 Februari 2021

MENYETUJUI:

Pembimbing I



Dr. Beti Nurbaiti, S.T.P., M.E
NIDN: 0314117307

Pembimbing II



Drs. Soehardi, M.B.A., Ph.D
NIDN: 0311096604

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEBERSIHAN TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP SELAMA MASA PANDEMI COVID 19 DI MESS BADAN PENGHUBUNG KALIMANTAN TIMUR DI JAKARTA

Nama Mahasiswa : Hery Kurniawan Utama

Nomor Pokok Mahasiswa : 201820152001

Program Studi/ Fakultas : Magister Manajemen/ Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ujian Tesis : 05 Februari 2021

Jakarta, 11 Februari 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Zahara Tussoleha Rony, S.Pd., M.M.

NIDN: 0304116501

Penguji I : Dr. Beti Nurbaiti, S.T.P., M.E

NIDN: 0314117307

Penguji II : Drs. Soehardi, M.B.A., Ph.D

NIDN: 0311096604

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M.
NIDN: 0405095803

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, CA., CSRA., CMA., CACP.
NIDN: 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Tesis yang berjudul: **"STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEBERSIHAN TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP SELAMA MASA PANDEMI COVID 19 DI MESS BADAN PENGHUBUNG KALIMANTAN TIMUR DI JAKARTA"**.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan tesis ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan tesis ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 11 Februari 2021

Yang membuat pernyataan



Hery Kurniawan Utama

201820152001

ABSTRAK

Hery Kurniawan Utama, 201820152001. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kebersihan Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Selama Masa Pandemi Covid 19 Di Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta.

Penelitian ini membahas tentang pengaruh variabel antara kualitas pelayanan, fasilitas dan kebersihan terhadap kepuasan tamu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu dan mengetahui pengaruh kebersihan terhadap kepuasan tamu menginap selama masa pandemi covid 19 di Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta. Metode yang digunakan adalah metode **Structural Equation Modeling (SEM)** dengan *software* LISREL 8.7 yang menguji validitas, realibilitas, uji model pengukuran, uji kecocokan model struktural (*standar solution*) dan uji model struktural (*T-Value*). Pada penelitian tesis ini, analisa SEM dengan Lisrel dilakukan mulai dari tahap *pre test* dan penelitian inti yang berupa kuesioner dengan skala likert dan dilanjutkan pada tahap pengolahan data inti populasi. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, tidak ada pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan tamu, ada pengaruh antara kebersihan terhadap kepuasan tamu.

Kata kunci (*sentence case*): Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kebersihan, Kepuasan Tamu, Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur.

ABSTRACT

Hery Kurniawan Utama, 201820152001. *Strategies for Improving Service Quality, Facilities and Cleanliness Toward Guest Satisfaction Staying During the Covid 19 Pandemic Period at Mess East Kalimantan Liaison Agency in Jakarta.*

This study discusses the influence of variables between service quality, facilities and cleanliness on guest satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on guest satisfaction, to determine the effect of facilities on guest satisfaction and to determine the effect of cleanliness on guest satisfaction during the COVID-19 pandemic at the Messaging Agency for East Kalimantan in Jakarta. The method used is the method of Structural Equation Modeling (SEM) with LISREL 8.7 software which tests the validity, reliability, measurement model test, structural model fit test (standard solution) and structural model test (T-Value). In this thesis research, SEM analysis with Lisrel was carried out starting from the pre-test stage and core research in the form of a questionnaire with a Likert scale and continued at the core population data processing stage. The results showed that there was an influence between service quality on guest satisfaction, there was no influence between facilities on guest satisfaction, there was an influence between cleanliness and guest satisfaction.

Keywords (sentence case): *Service Quality, Facilities, Cleanliness, Guest Satisfaction, East Kalimantan Liaison Agency Mess.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat rahmat-Nya dapat menyelesaikan tesis ini sebagai tugas akhir dalam menempuh Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis menyadari tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak mulai masa perkuliahan hingga penyusunan tesis ini sangatlah sulit bagi penulis untuk dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irjen. Pol. (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., MM., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, CA., CSRA., CMA., CACP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Bapak Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
4. Ibu Dr. Zahara Tussoleha Rony, S.Pd., M.M selaku Ketua Tim Penguji yang telah banyak memberikan arahan, selalu memberikan motivasi dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.
5. Ibu Dr. Beti Nurbaiti, S.T.P., M.E., selaku Dosen Pembimbing dan Penguji I yang telah sabar, selalu memberikan motivasi dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.
6. Bapak Drs. Soehardi, M.B.A., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing dan Penguji II yang telah memberikan semangat dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.
7. Bapak-Ibu Dosen Program Pascasarjana Magister Manajemen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
8. Kedua orang tua khususnya untuk Ibu saya yang tidak pernah lelah memberikan semangat, doa dan motivasi agar dapat segera menyelesaikan tesis ini.
9. Ramaditya Ariesty Pratita yang tidak pernah lelah dalam mendukung, memberi semangat dan doa dalam proses menyelesaikan tesis ini.

10. Istri dan anak yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat dalam proses menyelesaikan tesis ini.
11. Seluruh pegawai dan pengelola di Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur yang mendukung penelitian tesis ini, hingga selesai.
12. Teman-teman Mahasiswa Magister Manajemen Angkatan 47, terima kasih atas kerjasama, keceriaan, dan kekeluargaannya.
13. Semua pihak yang telah membantu dengan semangat dan doanya, sehingga tesis dapat selesai dengan baik.



Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan tesis ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan penelitian selanjutnya. Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 11 Februari 2021

Hery Kurniawan Utama





DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR DIAGRAM	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	8
1.3 Identifikasi Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.2 Fasilitas.....	14
2.1.3 Kebersihan.....	16
2.1.4 Kepuasan Tamu.....	18
2.2 Penelitian yang Relevan	21
2.3 Kerangka Berpikir	31
2.4 Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	33

4.3.1.4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu.....	60
4.4 Uji Penelitian Inti	62
4.4.1 Uji Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan	63
4.4.2 Uji Pengukuran Variabel Fasilitas.....	65
4.4.3 Uji Pengukuran Variabel Kebersihan.....	66
4.4.4 Uji Pengukuran Variabel Kepuasan Tamu	68
4.4.5 Uji Analisis Faktor Konfirmasi (<i>Confirmatory Factors Analysis</i>)	69
4.4.6 Uji Kecocokan Model Struktural Hipotesis Penelitian.....	71
4.5 Pembahasan.....	74
4.5.1 Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu.....	74
4.5.2 Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu	75
4.5.3 Variabel Kebersihan Terhadap Kepuasan Tamu	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Implikasi.....	80
5.3 Saran.....	80
5.4 Keterbatasan / Limitasi	81
5.5 Novalty Penelitian.....	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Tamu Pemerintah Provinsi, Kotamadya dan Kabupaten Dari Tahun 2015 - 2020 Di Mess Badan Penghubung Kaltim	7
Tabel 2.1 Penelitian Relevan	21
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Daftar Tamu Pemerintahan Provinsi, Kotamadya / Kabupaten Bulan Januari 2020	36
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian	38
Tabel 3.4 Indikator Goodness of Fit Index (GOFI)	47
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Iterasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Iterasi Akhir Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Iterasi Awal Variabel Fasilitas.....	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Iterasi Akhir Variabel Fasilitas	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Iterasi Awal Variabel Kebersihan	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Iterasi Akhir Variabel Kebersihan	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Iterasi Awal Variabel Kepuasan Tamu	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Iterasi Akhir Variabel Kepuasan Tamu	61
Tabel 4.9 Hasil Uji GOFI, Validitas dan Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji GOFI, Validitas dan Realibilitas Variabel Fasilitas	65
Tabel 4.11 Hasil Uji GOFI, Validitas dan Realibilitas Variabel Kebersihan	67
Tabel 4.12 Hasil Uji GOFI, Validitas dan Realibilitas Variabel Kepuasan Tamu	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Kecocokan Model, Validitas dan Reliabilitas CFA	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Model Struktural atau Uji Hipotesis Penelitian.....	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data kasus terkonfirmasi COVID-19.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 3.1. Desain Penelitian.....	35
Gambar 4.1.Struktur Organisasi Badan Penghubung Prov. Kaltim.....	48
Gambar 4.2 Iterasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan	54
Gambar 4.3 Iterasi Akhir Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
Gambar 4.4 Iterasi Awal Variabel Fasilitas	56
Gambar 4.5 Iterasi Akhir Variabel Fasilitas	57
Gambar 4.6 Iterasi Awal Variabel Kebersihan	58
Gambar 4.7 Iterasi Akhir Variabel Kebersihan	59
Gambar 4.8 Iterasi Awal Variabel Kepuasan Tamu	61
Gambar 4.9 Iterasi Akhir Variabel Kepuasan Tamu	62
Gambar 4.10 Uji Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan	63
Gambar 4.11 Uji Model Pengukuran Variabel Fasilitas.....	65
Gambar 4.12 Uji Model Pengukuran Variabel Kebersihan.....	66
Gambar 4.13 Uji Model Pengukuran Variabel Kepuasan Tamu	68
Gambar 4.14 Hasil Uji Analisis Faktor Konfirmasi	70
Gambar 4.15 Hasil Kecocokan Model Struktural Penelitian (<i>Standar Solution</i>).....	72
Gambar 4.16 Hasil Model Struktural Penelitian (<i>T-Value</i>)	72