

ABSTRAK

SARAH DEVI SIMBOLON NIM 2020110075. PENGARUH KEBERSIHAN
KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU (STUDI KASUS HOTEL KAPSUL
PASSGO THAMRIN). Dibawah bimbingan Bapak Tanjung Prasetyo, SE, MP

Hotel kapsul sebagai inovasi terbaru dalam industri perhotelan dengan menyediakan akomodasi sederhana, terjangkau, dan efisien di perkotaan padat, Hotel Passgo Thamrin, salah satu hotel kapsul di Jakarta Pusat sejak tahun 2022. Kebersihan kamar menjadi fokus utama, dengan Hotel Passgo Thamrin secara terus-menerus meningkatkan upaya kebersihan, termasuk melalui general cleaning setiap minggu, tetapi masih adanya keluhan dari beberapa tamu yang menginap yang dapat memiliki dampak signifikan. Salah satu aspek yang cukup berpengaruh adalah keluhan terkait kebersihan. Dalam konteks persaingan yang ketat ini, kepuasan tamu menjadi faktor kritis yang memainkan peran penting dalam usaha untuk mempertahankan dan menarik lebih banyak tamu. Untuk memastikan kepuasan tamu dan meminimalkan dampak ketidakpuasan terhadap ulasan dan rekomendasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kebersihan kamar terhadap kepuasan tamu di Hotel Kapsul Passgo Thamrin. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah metode purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel sesuai kriteria yaitu tamu yang pernah

menginap minimal satu kali. Sampel yang digunakan akan di lakukan sebanyak 95 responden yang dimana jumlah ini menggunakan rumus slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert yang dimana masing-masing telah di uji coba dan sudah memenuhi syarat validitas dan realibilitas. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan pengujian hipotesis yang digunakan yaitu uji t dengan program SPSS 29. Hasil dari uji t dan regresi linear sederhana dari penelitian ini membuktikan bahwa kebersihan kamar berpengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan tamu di Hotel Kapsul Passgo Thamrin. Dengan demikian saran yang diberikan yaitu agar tamu selalu mendapatkan kamar yang bersih, tidak berdebu dan tidak berbau pihak harus mengikuti SOP yang berlaku, dengan perhatian khusus pada kebersihan kamar, termasuk dusting rutin. Hal ini bertujuan menjaga kebersihan dan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan tamu serta mempertahankan tamu yang pernah menginap di Hotel Kapsul Passgo Thamrin.

Kata Kunci: Kamar, Kebersihan, Kepuasan Tamu, Hotel Kapsul, Passgo Thamrin

ABSTRACT

SARAH DEVI SIMBOLON Student ID 2020110075. THE INFLUENCE OF ROOM CLEANLINESS ON GUEST SATISFACTION (A CASE STUDY OF HOTEL CAPSULE PASSGO THAMRIN). Under the guidance of Mr. Tanjung

Prasetyo, SE, MP.

Capsule hotels, as the latest innovation in the hospitality industry, provide simple, affordable, and efficient accommodation in densely populated urban areas. Hotel Passgo Thamrin, one of the capsule hotels in Central Jakarta since 2022, focuses on room cleanliness as its main priority. Despite continuous efforts to enhance cleanliness, including weekly general cleaning, there are still complaints from some staying guests, which could have significant impacts. One influential aspect is complaints related to cleanliness. In this competitive context, guest satisfaction plays a critical role in efforts to retain and attract more guests, ensuring guest satisfaction and minimizing the impact of dissatisfaction on reviews and recommendations. This study aims to analyze the influence of room cleanliness on guest satisfaction at Hotel Capsule Passgo Thamrin. The type of research used in this study is descriptive quantitative. The sampling technique used in this study is purposive sampling method, which determines the sample according to the criteria, namely guests who have stayed at least once. The sample used will be 95 respondents, determined using the Slovin formula. Data collection technique uses a questionnaire with Likert scale, each of which has been tested and meets validity and reliability requirements. This study uses simple linear regression analysis with hypothesis testing using t-test with SPSS 29 program. The results of the t-test and simple linear regression from this study prove that room cleanliness has a positive effect on guest satisfaction improvement at Hotel Capsule Passgo

Thamrin. Therefore, the suggestion given is to ensure that guests always receive clean, dust-free, and odor-free rooms by following applicable SOPs, with particular attention to room cleanliness, including routine dusting. This aims to maintain cleanliness and enhance guest comfort and satisfaction, as well as retaining guests who have stayed at Hotel Capsule Passgo Thamrin.

Keywords: Room, Cleanliness, Guest Satisfaction, Capsule Hotel, Passgo Thamrin