

PENGARUH PENGELOLAAN LINEN DAN KUALITAS KERJA KARYAWAN *HOUSEKEEPING* TERHADAP KEPUASAN TAMU MELALUI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA HOTEL HORISON ULTIMA RATU SERANG

Fitri Wahyuni¹, Danarti Hariani², Susiana Dewi Ratih³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas MH. Thamrin
wahyunifitri218@gmail.com¹, danartihariani@yahoo.com², susianaratih@gmail.com³

Abstract

This study aims to determine and analyze the effects of linen management and housekeeping employees' work quality on perceived service quality and guest satisfaction, as well as the role of perceived service quality as an intervening variable at Hotel Horison Ultima Ratu Serang. This study used a quantitative method with a survey approach. The sample consisted of 110 respondents who were guests of Hotel Horison Ultima Ratu Serang, selected using simple random sampling based on the guidelines of Hair et al. (2014). Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS through validity and reliability tests, evaluation of the outer model and inner model, hypothesis testing, and mediation testing. The results showed that linen management affects perceived service quality with a t-statistics value of 7.080 and a p-value of 0.000, while housekeeping employees' work quality affects perceived service quality with a t-statistics value of 2.849 and a p-value of 0.004. Linen management, housekeeping employees' work quality, and perceived service quality each affect guest satisfaction, with t-statistics values of 3.641, 2.995, and 3.185, respectively. In addition, perceived service quality was found to mediate the effects of linen management and housekeeping employees' work quality on guest satisfaction, with t-statistics values of 2.692 and 2.118, respectively.

Keywords: *Linen Management, Housekeeping Staff Work Quality, Perceived Service Quality, Guest Satisfaction.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengelolaan linen dan kualitas kerja karyawan housekeeping terhadap persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, serta peran persepsi kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel penelitian berjumlah 110 responden yang merupakan tamu Hotel Horison Ultima Ratu Serang, dengan teknik simple random sampling mengacu pada pedoman Hair et al. (2014). Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) berbantuan SmartPLS melalui uji validitas, reliabilitas, evaluasi outer model dan inner model, uji hipotesis, serta uji mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan linen berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan dengan nilai t-statistics sebesar 7,080 dan p-value 0,000, sedangkan kualitas kerja karyawan housekeeping berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan dengan nilai t-statistics sebesar 2,849 dan p-value 0,004. Pengelolaan linen, kualitas kerja karyawan housekeeping, dan persepsi kualitas pelayanan masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan tamu dengan nilai t-statistics sebesar 3,641; 2,995; dan 3,185. Selain itu, persepsi kualitas pelayanan terbukti memediasi pengaruh

Article history

Received: Oktober 2026

Reviewed: Oktober 2026

Published: Oktober 2026

Plagiarism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

pengelolaan linen dan kualitas kerja karyawan housekeeping terhadap kepuasan tamu dengan nilai t-statistics masing-masing sebesar 2,692 dan 2,118.

Kata Kunci: Pengelolaan Linen, Kualitas Kerja Karyawan Housekeeping, Persepsi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu

1. Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan tamu. Persaingan yang semakin ketat menuntut hotel untuk memberikan pelayanan berkualitas guna memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Manajemen dalam industri perhotelan mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian berbagai sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan bisnis serta memberikan pelayanan terbaik (Murtafiah, 2021 dalam Komariyah, 2022; Manurung et al., 2002 dalam Endaryanti et al., 2023; Simatupang, 2025). Salah satu departemen yang berperan penting dalam mendukung kualitas pelayanan hotel adalah *housekeeping*. Departemen ini bertanggung jawab menjaga kebersihan, kenyamanan, kerapian, dan estetika hotel, terutama kamar tamu (Jaya et al., 2019 dalam Wardana et al., 2024). Kegiatan *housekeeping* meliputi *room attendant*, *public area*, dan *laundry section* yang harus dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) agar pekerjaan berjalan efektif dan konsisten (Octaviani et al., 2025).

Salah satu aspek penting dalam operasional *housekeeping* adalah pengelolaan linen. *Linen section* bertanggung jawab terhadap penyediaan dan pengelolaan berbagai linen, seperti seprai, handuk, sarung bantal, dan selimut. Linen yang bersih, rapi, dan siap digunakan menjadi salah satu indikator dalam mendukung kepuasan tamu (Varelsa et al., 2025). Pengelolaan linen meliputi penerimaan, penyimpanan, distribusi, penggunaan, pengumpulan, pencatatan, pengawasan persediaan, dan proses *laundry* (Artyasa, 2005 dalam Deffie, 2022; Bagyono, 2003 dalam Noviasuti et al., 2023). Pengelolaan yang baik diperlukan untuk menjaga ketersediaan linen, mencegah kerusakan dan kehilangan, serta mendukung kelancaran pekerjaan *housekeeping* (Kuswiyata et al., 2022). Selain pengelolaan linen, kualitas kerja karyawan *housekeeping* juga menjadi faktor penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Kualitas kerja menunjukkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai tugas dan standar organisasi, yang tercermin dari kerapian, ketelitian, dan hasil kerja (Robbins dalam Mangkunegara, 2014 dalam Safitri, 2022). Dalam pelaksanaan *housekeeping*, kualitas kerja tercermin dari kemampuan karyawan menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta menyelesaikan pekerjaan sesuai standar hotel.

Pengelolaan linen dan kualitas kerja karyawan *housekeeping* selanjutnya berkaitan dengan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan. Persepsi merupakan proses individu dalam memahami dan menafsirkan informasi yang diterima sehingga membentuk penilaian terhadap suatu objek atau situasi (Thoha, 2003 dalam Indriyani et al., 2024; Rakhmat, 2011). Sementara itu, kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Lewis et al. dalam Wijaya et al., 2023). Berdasarkan model *Service Quality* (SERUAL), kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman dalam Pasolong, 2011).

Kondisi tersebut menjadi relevan pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang sebagai hotel berbintang empat di Kota Serang. Data *occupancy* April-Mei 2026 menunjukkan tingkat hunian sebesar 75,40 persen pada April dan menurun menjadi 63,70 persen pada Mei, dengan jumlah kamar terjual sebanyak 3.774 kamar. Observasi awal terhadap ulasan tamu di Traveloka dan Trip.com masih menemukan keluhan terkait kebersihan kamar, kondisi linen, dan fasilitas kamar. Salah satu ulasan Traveloka memberikan penilaian 6,4 dari 10 serta menyebutkan

kondisi kamar yang kotor, lantai dan wastafel berdebu, serta handuk yang sobek. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima tamu. Kualitas pelayanan pada akhirnya berkaitan dengan kepuasan tamu. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dengan harapan sebelumnya. Dalam industri perhotelan, kepuasan mencerminkan penilaian tamu terhadap pengalaman menginap, pelayanan, fasilitas, dan interaksi yang diterima. Kepuasan yang baik dapat mendorong kunjungan ulang, rekomendasi positif, citra dan reputasi hotel, serta keunggulan bersaing (Lupiyoadi, 2008; Tjiptono, 2012; Nurlaili & Wijoyo, 2024).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas *housekeeping*, dan kinerja *housekeeping* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Lagarensen et al. (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas *housekeeping* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu dengan *Adjusted R²* sebesar 74,8%. Maulana dan Anggraeni (2025) menemukan bahwa kinerja *housekeeping attendant* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu dengan nilai signifikansi 0,000 dan *R²* sebesar 0,971. Sementara itu, Kusuma dan Semara (2023) menunjukkan bahwa *linen attendant* berperan dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan pengelolaan linen untuk mendukung kualitas pelayanan.

Meskipun demikian, penelitian terdahulu lebih banyak mengkaji kualitas pelayanan, fasilitas *housekeeping*, atau kinerja *housekeeping* terhadap kepuasan tamu secara langsung. Penelitian yang mengintegrasikan pengelolaan linen dan kualitas kerja karyawan *housekeeping* terhadap kepuasan tamu melalui persepsi kualitas pelayanan sebagai variabel intervening masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pengelolaan linen dan kualitas kerja karyawan *housekeeping* terhadap persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, serta menganalisis peran persepsi kualitas pelayanan sebagai variabel intervening pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

Kerangka penelitian ini menggambarkan hubungan pengelolaan linen (X1) dan kualitas kerja karyawan *housekeeping* (X2) terhadap persepsi kualitas pelayanan (Z) dan kepuasan tamu (Y). Persepsi kualitas pelayanan ditempatkan sebagai variabel intervening yang memediasi pengaruh pengelolaan linen dan kualitas kerja karyawan *housekeeping* terhadap kepuasan tamu. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah:

H1: Pengelolaan linen berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

H2: Kualitas kerja karyawan *housekeeping* berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

H3: Pengelolaan linen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

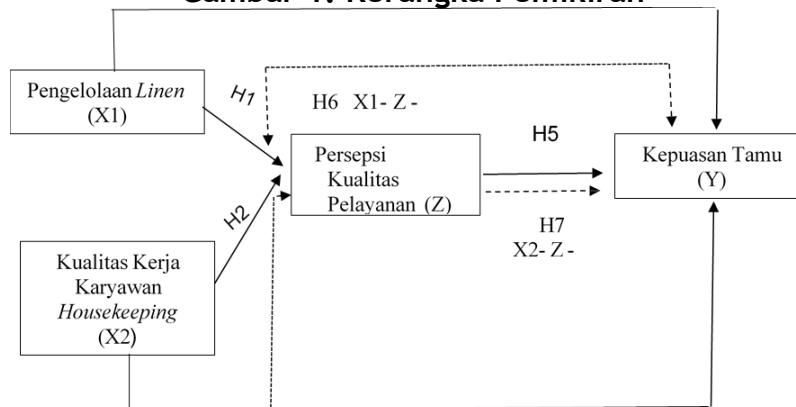
H4: Kualitas kerja karyawan *housekeeping* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

H5: Persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

H6: Persepsi kualitas pelayanan memediasi pengaruh pengelolaan linen terhadap kepuasan tamu pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

H7: Persepsi kualitas pelayanan memediasi pengaruh kualitas kerja karyawan *housekeeping* terhadap kepuasan tamu pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Horison Ultima Ratu Serang, Jl. K.H. Abdul Hadi No. 66, Cipare, Kecamatan Serang, Kota Serang, Banten, pada April-Mei 2026. Penelitian berfokus pada bagian *housekeeping*, khususnya pengelolaan *linen* dan kualitas kerja karyawan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh Pengelolaan *Linen* dan Kualitas Kerja Karyawan *Housekeeping* terhadap Kepuasan Tamu dengan Persepsi Kualitas Pelayanan sebagai variabel *intervening* (Muhajirin, 2024).

Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner dan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi perusahaan, jurnal, buku, publikasi, dan sumber relevan lainnya (Sekaran, 2011 dalam Warahmah et al., 2023). Populasi penelitian adalah tamu yang menginap di Hotel Horison Ultima Ratu Serang selama April-Mei 2026 sebanyak 3.774 orang. Penentuan sampel menggunakan pedoman Hair et al. (2014), yaitu 5-10 kali jumlah indikator. Dengan 22 indikator dan teknik *simple random sampling*, diperoleh sampel sebanyak 110 responden.

Variabel penelitian terdiri atas Pengelolaan *Linen* (X1) dan Kualitas Kerja Karyawan *Housekeeping* (X2) sebagai variabel independen, Kepuasan Tamu (Y) sebagai variabel dependen, serta Persepsi Kualitas Pelayanan (Z) sebagai variabel *intervening*. Pengelolaan *linen* mencakup penerimaan, penyimpanan, distribusi, pencatatan, penggunaan, pengumpulan, dan pengawasan proses *laundry* (Artyasa, 2005 dalam Deffie, 2022). Kualitas kerja karyawan *housekeeping* merupakan kualitas yang ditunjukkan karyawan dalam memberikan kinerja terbaik bagi organisasi (Sutrisno, 2019 dalam Suhada et al., 2022). Kepuasan tamu merupakan perasaan setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dengan harapan (Kotler & Keller, 2016), sedangkan persepsi kualitas pelayanan merupakan ukuran kesesuaian tingkat layanan dengan ekspektasi pelanggan (Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra, 2023).

Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur, kuesioner, wawancara, dan observasi. Kuesioner menggunakan skala *Likert* sebagai instrumen utama untuk mengukur tanggapan responden terhadap pernyataan penelitian. Wawancara dan observasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperoleh informasi mengenai pengelolaan *linen*, kualitas kerja karyawan *housekeeping*, kondisi operasional, dan pelayanan kepada tamu.

Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS 4.0. Analisis meliputi statistik deskriptif, evaluasi *outer model*, dan evaluasi *inner model*. Evaluasi *outer model* mencakup validitas konvergen melalui *loading factor* > 0,70 dan AVE > 0,50, validitas diskriminan melalui *cross loading*, *Fornell-Larcker Criterion*, dan HTMT, serta reliabilitas melalui *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* > 0,70. Evaluasi *inner model* meliputi uji multikolinearitas, *R-Square*, *Predictive Relevance* (Q^2), dan *Effect Size* (f^2).

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode *Bootstrapping* pada SmartPLS dengan kriteria *T-statistics* > 1,96 dan *P-values* < 0,05. Pengujian dilakukan terhadap pengaruh Pengelolaan *Linen* dan Kualitas Kerja Karyawan *Housekeeping* terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu, serta pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu. Uji mediasi dilakukan melalui *Indirect Effect* untuk mengetahui peran Persepsi Kualitas Pelayanan dalam memediasi pengaruh Pengelolaan *Linen* dan Kualitas Kerja Karyawan *Housekeeping* terhadap Kepuasan Tamu.

3. Hasil dan Pembahasan

Objek dalam penelitian ini adalah Hotel Horison Ultima Ratu Serang, sebuah hotel bintang yang berlokasi strategis di Kota Serang, Provinsi Banten. Lokasinya yang berada di pusat kota memberikan kemudahan akses bagi tamu, baik untuk keperluan bisnis maupun rekreasi. Hotel ini merupakan bagian dari jaringan nasional Horison *Hotels Group* yang menyediakan akomodasi berkualitas melalui pelayanan profesional berstandar internasional yang dipadukan dengan kearifan lokal serta melayani tamu domestik maupun mancanegara.

Hotel Horison Ultima Ratu Serang menyediakan berbagai fasilitas, antara lain akomodasi dengan beberapa tipe kamar, ruang pertemuan (*meeting room*), restoran, kolam renang, serta layanan operasional harian. Dalam penelitian ini, objek pengamatan difokuskan pada divisi *housekeeping* dan *laundry* yang berperan penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta kesiapan kamar dan *linen*. Fokus tersebut diarahkan untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan operasional, pembagian pekerjaan, dan efektivitas proses kerja dalam mendukung standar pelayanan Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Presentasi (%)
Usia	17-25 Tahun	15	13,6%
	26-35 Tahun	31	28,2%
	36-45 Tahun	63	57,3%
	>45 Tahun	1	0,9%
Jenis Kelamin	Laki-laki	87	79,1%
	Perempuan	23	20,9%
Pekerjaan	Pegawai Swasta	51	46,4%
	Pegawai Negeri	44	40,0%
	Pelajar/Mahasiswa	12	10,9%
	Wirausaha	2	1,8%
	Lainnya	1	0,9%
	Bisnis/Kerja	69	62,7%
Tujuan Menginap	Liburan	27	24,5%
	Keluara	7	6,4%
	Transit	6	5,5%
	Lainnya	1	0,9%
Frekuensi Menginap	1 kali	31	28,2%
	2-3 kali	59	53,6%
	>3 kali	20	18,2%

Sumber : Data diolah penulis,2026

Berdasarkan usia, dari 110 responden sebagian besar berada pada kelompok 36-45 tahun, yaitu 63 responden (57,3%), diikuti usia 26-35 tahun sebanyak 31 orang (28,2%), usia 17-25 tahun sebanyak 15 orang (13,6%), dan usia lebih dari 45 tahun sebanyak 1 orang (0,9%). Dengan demikian, responden lebih banyak berasal dari kelompok usia dewasa produktif. Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh laki-laki, yaitu 87 orang (79,1%), sedangkan perempuan sebanyak 23 orang (20,9%). Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden merupakan pegawai swasta sebanyak 51 orang (46,4%), diikuti pegawai negeri 44 orang (40,0%), pelajar/mahasiswa 12 orang (10,9%), wirausaha 2 orang (1,8%), dan lainnya 1 orang (0,9%). Berdasarkan tujuan menginap, mayoritas responden menginap untuk bisnis/kerja, yaitu 69 orang (62,7%), diikuti liburan 27 orang (24,5%), keluarga 7 orang (6,4%), transit 6 orang (5,5%), dan lainnya 1 orang (0,9%). Sementara itu, berdasarkan frekuensi kunjungan, sebanyak 59 orang (53,6%) telah menginap 2-3 kali, 31 orang (28,2%) baru menginap 1 kali, dan 20 orang (18,2%) telah menginap lebih dari 3 kali. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman menginap lebih dari satu kali di Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

Tabel 2. Ringkasan Skor Jawaban Responden

Variabel	Rata-Rata Skor
Pengelolaan <i>Linen</i>	4,05
Kualitas Kerja Karyawan <i>Housekeeping</i>	4,20
Persepsi Kualitas Pelayanan	4,16
Kepuasan Tamu	4,17

Sumber : Data diolah penulis, 2026

Rata-rata skor jawaban responden pada keempat variabel penelitian berada pada rentang 4,05-4,20, yang menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian positif terhadap pengelolaan *linen*, kualitas kerja karyawan *housekeeping*, persepsi kualitas pelayanan, dan kepuasan tamu di Hotel Horison Ultima Ratu Serang. Variabel kualitas kerja karyawan *housekeeping* memperoleh rata-rata tertinggi sebesar 4,20, diikuti kepuasan tamu sebesar 4,17 dan persepsi kualitas pelayanan sebesar 4,16. Sementara itu, pengelolaan *linen* memperoleh rata-rata terendah sebesar 4,05, namun tetap berada pada penilaian positif. Secara keseluruhan, selisih nilai tertinggi dan terendah hanya 0,15, sehingga penilaian responden terhadap keempat variabel cenderung konsisten dan positif.

Hasil Analisis Data Analisis Deskriptif

Tabel 3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Kode	Pernyataan	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
X1.1	<i>Linen</i> yang digunakan di kamar hotel selalu dalam kondisi bersih.	2	5	4,009	0,757
X1.2	<i>Linen</i> yang diterima dari <i>laundry</i> sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan.	2	5	4,045	0,779

Kode	Pernyataan	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
X1.3	<i>Linen</i> diperiksa terlebih dahulu sebelum digunakan kembali.	2	5	4,064	0,717
X1.4	<i>Linen</i> disimpan di tempat yang bersih dan terjaga kebersihannya.	2	5	4,036	0,762
X1.5	Penyimpanan <i>linen</i> dilakukan sesuai prosedur yang berlaku.	2	5	4,082	0,788
X1.6	<i>Linen</i> didistribusikan tepat waktu ke kamar tamu.	1	5	4,127	0,788
X1.7	Jumlah <i>linen</i> yang tersedia di kamar sesuai kebutuhan tamu.	1	5	4,036	0,841
X1.8	Stok <i>linen</i> dikelola dengan baik sehingga tidak terjadi kekurangan <i>linen</i> .	2	5	4,000	0,763
X2.1	Karyawan <i>housekeeping</i> membersihkan kamar dengan rapi.	2	5	4,264	0,805
X2.2	Karyawan <i>housekeeping</i> bekerja dengan teliti.	1	5	4,218	0,767
X2.3	Karyawan <i>housekeeping</i> mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target.	2	5	4,200	0,760
X2.4	Karyawan <i>housekeeping</i> menunjukkan tanggung jawab dalam bekerja.	2	5	4,127	0,788

Kode	Pernyataan	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
Z1	Penampilan karyawan <i>housekeeping</i> terlihat rapi dan profesional.	2	5	4,164	0,733
Z2	Kondisi kamar yang saya tempati bersih dan nyaman.	2	5	4,255	0,768
Z3	Pelayanan <i>housekeeping</i> sesuai dengan yang dijanjikan hotel.	1	5	4,082	0,822
Z4	Karyawan <i>housekeeping</i> cepat merespons kebutuhan saya.	2	5	4,136	0,814
Z5	Karyawan <i>housekeeping</i> memberikan perhatian terhadap kebutuhan saya.	2	5	4,164	0,781
Y1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan hotel.	1	5	4,200	0,829
Y2	Pengalaman menginap di hotel ini sesuai dengan harapan saya.	2	5	4,155	0,765
Y3	Saya bersedia menginap kembali di hotel ini pada masa mendatang.	2	5	4,000	0,763
Y4	Saya bersedia merekomendasikan hotel ini kepada keluarga atau teman.	1	5	4,245	0,844
Y5	Saya akan menceritakan pengalaman positif saya selama menginap.	2	5	4,227	0,734

Sumber : Data diolah penulis, 2026

Pada variabel pengelolaan *linen* (X1), seluruh indikator memiliki nilai maksimum 5 dan nilai minimum 1-2, dengan *mean* sebesar 4,000-4,127. Nilai tertinggi terdapat pada indikator X1.6 mengenai ketepatan waktu distribusi *linen* sebesar 4,127, sedangkan nilai terendah pada X1.8 mengenai pengelolaan stok *linen* sebesar 4,000. Standar deviasi berada pada rentang 0,717-0,841. Secara keseluruhan, pengelolaan *linen* dinilai positif oleh responden, terutama pada aspek ketepatan distribusi, meskipun pengelolaan stok masih dapat ditingkatkan.

Pada variabel kualitas kerja karyawan *housekeeping* (X2), nilai minimum berada pada rentang 1-2 dan maksimum 5, dengan *mean* 4,127-4,264. Indikator X2.1 mengenai kerapian dalam membersihkan kamar memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,264, sedangkan X2.4 mengenai tanggung jawab dalam bekerja memperoleh nilai terendah sebesar 4,127. Standar deviasi berada pada rentang 0,760-0,805. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas kerja karyawan *housekeeping* memperoleh penilaian yang relatif tinggi, terutama pada aspek kerapian.

Pada variabel persepsi kualitas pelayanan (Z), nilai minimum berada pada rentang 1-2 dan maksimum 5, dengan *mean* 4,082-4,255. Nilai tertinggi terdapat pada indikator Z2 mengenai kebersihan dan kenyamanan kamar sebesar 4,255, sedangkan nilai terendah pada Z3 mengenai kesesuaian pelayanan dengan yang dijanjikan hotel sebesar 4,082. Standar deviasi berada pada rentang 0,733-0,822. Secara keseluruhan, persepsi responden terhadap kualitas pelayanan *housekeeping* tergolong positif, terutama pada aspek kebersihan dan kenyamanan kamar.

Pada variabel kepuasan tamu (Y), nilai minimum berada pada rentang 1-2 dan maksimum 5, dengan *mean* 4,000-4,245. Indikator Y4 mengenai kesediaan merekomendasikan hotel memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,245, sedangkan Y3 mengenai kesediaan menginap kembali memperoleh nilai terendah sebesar 4,000. Standar deviasi berada pada rentang 0,734-0,844. Secara keseluruhan, kepuasan tamu memperoleh penilaian yang relatif tinggi, dengan kesediaan merekomendasikan hotel menjadi aspek yang paling menonjol.

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Tabel 4. *Outer Loading*

Indikator	Pengelolaan <i>Linen</i>	Kualitas Kerja	Persepsi Kualitas Pelayanan	Kepuasan Tamu
X1.1	0,789			
X1.2	0,775			
X1.3	0,748			
X1.4	0,791			
X1.5	0,776			
X1.6	0,823			
X1.7	0,821			
X1.8	0,786			
X2.1		0,786		
X2.2		0,817		
X2.3		0,725		
X2.4		0,776		
Z1			0,799	
Z2			0,802	
Z3			0,833	
Z4			0,794	

Indikator	Pengelolaan <i>Linen</i>	Kualitas Kerja	Persepsi Kualitas Pelayanan	Kepuasan Tamu
Z5			0,782	
Y1				0,775
Y2				0,786
Y3				0,784
Y4				0,790
Y5				0,757

Sumber : Data primer, diolah SEM-PLS, 2026

Nilai *outer loading* berada pada rentang 0,725-0,833. Seluruh indikator memiliki nilai *loading* di atas 0,70, sehingga telah memenuhi batas validitas konvergen dan mampu merefleksikan konstruk masing-masing. Variabel pengelolaan *linen* memiliki nilai *outer loading* 0,748-0,823, kualitas kerja 0,725-0,817, persepsi kualitas pelayanan 0,782-0,833, dan kepuasan tamu 0,757-0,790. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan memenuhi kriteria validitas konvergen dan dapat dipertahankan dalam model penelitian.

Tabel 5. Nilai AVE

Variabel	Average variance extracted (AVE)
Pengelolaan <i>Linen</i>	0,622
Kualitas Kerja	0,603
Persepsi Kualitas Pelayanan	0,644
Kepuasan Tamu	0,606

Sumber : Data primer, diolah SEM-PLS, 2026

Nilai AVE seluruh konstruk berada di atas 0,50, yaitu pengelolaan *linen* sebesar 0,622, kualitas kerja sebesar 0,603, persepsi kualitas pelayanan sebesar 0,644, dan kepuasan tamu sebesar 0,606. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap konstruk mampu menjelaskan lebih dari separuh varians indikator yang membentuknya. Dengan demikian, seluruh variabel telah memenuhi kriteria validitas konvergen berdasarkan nilai AVE. Berdasarkan hasil pengujian *outer loading* dan AVE, indikator pada variabel pengelolaan *linen*, kualitas kerja karyawan *housekeeping*, persepsi kualitas pelayanan, dan kepuasan tamu telah memenuhi persyaratan validitas konvergen. Selanjutnya, pengujian model pengukuran dilanjutkan dengan uji validitas diskriminan (*discriminant validity*).

Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Uji validitas diskriminan dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konstruk dalam penelitian memiliki karakteristik yang berbeda dengan konstruk lainnya. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai *cross loading* setiap indikator pada konstruk yang diukurnya dengan nilai *loading* indikator tersebut pada konstruk lainnya.

Tabel 6. Cross Loading

	Pengelolaan <i>Linen</i>	Kualitas Kerja	Persepsi Kualitas Pelayanan	Kepuasan Tamu
X1.1	0,789	0,474	0,469	0,580
X1.2	0,775	0,378	0,543	0,537

	Pengelolaan <i>Linen</i>	Kualitas Kerja	Persepsi Kualitas Pelayanan	Kepuasan Tamu
X1.3	0,748	0,365	0,411	0,431
X1.4	0,791	0,601	0,552	0,603
X1.5	0,776	0,404	0,467	0,555
X1.6	0,823	0,470	0,586	0,611
X1.7	0,821	0,529	0,534	0,550
X1.8	0,786	0,383	0,508	0,503
X2.1	0,419	0,786	0,371	0,432
X2.2	0,541	0,817	0,510	0,534
X2.3	0,392	0,725	0,310	0,484
X2.4	0,420	0,776	0,467	0,478
Z1	0,404	0,383	0,799	0,525
Z2	0,553	0,396	0,802	0,516
Z3	0,579	0,502	0,833	0,608
Z4	0,507	0,401	0,794	0,474
Z5	0,544	0,478	0,782	0,557
Y1	0,544	0,427	0,515	0,775
Y2	0,533	0,504	0,549	0,786
Y3	0,587	0,464	0,517	0,784
Y4	0,560	0,564	0,529	0,790
Y5	0,486	0,460	0,505	0,757

Sumber : Data primer, diolah SEM-PLS, 2026

Berdasarkan hasil pengujian, setiap indikator memiliki nilai *cross loading* paling tinggi pada konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk lainnya. Indikator pengelolaan *linen* memiliki nilai *loading* 0,748-0,823, kualitas kerja 0,725-0,817, persepsi kualitas pelayanan 0,782-0,833, dan kepuasan tamu 0,757-0,790. Sebagai ilustrasi, indikator X1.6 memiliki nilai *loading* sebesar 0,823 pada konstruk pengelolaan *linen*, lebih tinggi dibandingkan *loading* pada konstruk lainnya. Pola serupa ditemukan pada seluruh indikator. Dengan demikian, tidak terdapat indikator yang memiliki nilai *loading* lebih tinggi pada konstruk lain dibandingkan konstruk asalnya. Oleh karena itu, berdasarkan pendekatan *cross loading*, seluruh indikator dalam model penelitian ini memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Tabel 7. Fornell Larcker Criterion

	Kepuasan Tamu	Kualitas Kerja	Pengelolaan <i>Linen</i>	Persepsi Kualitas Pelayanan
Kepuasan Tamu	0,779			
Kualitas Kerja	0,623	0,776		
Pengelolaan <i>Linen</i>	0,697	0,576	0,789	
Persepsi Kualitas Pelayanan	0,672	0,543	0,650	0,802

Sumber : Data primer, diolah SEM-PLS, 2026

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai diagonal matriks *Fornell-Larcker*, yaitu 0,779 untuk kepuasan tamu, 0,776 untuk kualitas kerja, 0,789 untuk pengelolaan *linen*, dan 0,802 untuk persepsi kualitas pelayanan, merupakan nilai akar kuadrat AVE masing-masing konstruk. Nilai tersebut lebih tinggi dibandingkan korelasi antar konstruk. Pada kepuasan tamu, nilai 0,779 lebih tinggi daripada korelasinya dengan kualitas kerja (0,623), pengelolaan *linen* (0,697), dan persepsi kualitas pelayanan (0,672). Sementara itu, kualitas kerja memiliki nilai 0,776 yang lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan pengelolaan *linen* (0,576) dan persepsi kualitas pelayanan (0,543). Dengan demikian, berdasarkan kriteria *Fornell-Larcker*, konstruk dalam penelitian ini menunjukkan validitas diskriminan yang memadai.

Tabel 8. *HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio)*

	Kepuasan Tamu	Kualitas Kerja	Pengelolaan <i>Linen</i>	Persepsi Kualitas Pelayanan
Kepuasan Tamu				
Kualitas Kerja	0,765			
Pengelolaan <i>Linen</i>	0,791	0,669		
Persepsi Kualitas Pelayanan	0,786	0,645	0,721	

Sumber : Data primer, diolah SEM-PLS, 2026

Nilai *HTMT* antar konstruk berada pada rentang 0,645-0,791 dan seluruhnya berada di bawah batas kritis 0,90. Nilai *HTMT* tertinggi terdapat pada hubungan pengelolaan *linen* dan kepuasan tamu sebesar 0,791, sedangkan nilai terendah terdapat pada hubungan kualitas kerja dan persepsi kualitas pelayanan sebesar 0,645. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masing-masing konstruk memiliki perbedaan yang memadai secara empiris. Dengan demikian, validitas diskriminan model pengukuran telah terpenuhi berdasarkan kriteria *HTMT* dan memperkuat hasil pengujian melalui *cross loading* dan *Fornell-Larcker Criterion*.

Tabel 9. *Cronbach's Alpha dan Composite Reliability*

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability</i>
Pengelolaan <i>Linen</i>	0,913	0,929
Kualitas Kerja	0,781	0,858
Persepsi Kualitas Pelayanan	0,862	0,900
Kepuasan Tamu	0,838	0,885

Sumber : Data primer, diolah SEM-PLS, 2026

Seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,70. Variabel pengelolaan *linen* memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,913 dan *Composite Reliability* 0,929, kualitas kerja sebesar 0,781 dan 0,858, persepsi kualitas pelayanan sebesar 0,862 dan 0,900, serta kepuasan tamu sebesar 0,838 dan 0,885. Hasil tersebut menunjukkan

bahwa seluruh konstruk memiliki konsistensi internal yang memenuhi kriteria reliabilitas. Dengan demikian, indikator yang digunakan untuk mengukur pengelolaan *linen*, kualitas kerja, persepsi kualitas pelayanan, dan kepuasan tamu dinyatakan reliabel dan instrumen penelitian layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Tabel 10. Uji Multikolinearitas (*Inner VIF*)

	Persepsi Kualitas Pelayanan	Kepuasan Tamu
Pengelolaan <i>Linen</i>	1,497	1,972
Kualitas Kerja	1,497	1,616
Persepsi Kualitas Pelayanan		1,868

Sumber : Data primer, diolah SEM-PLS, 2026

Nilai *VIF* pada seluruh hubungan antarvariabel prediktor berada pada rentang 1,497 sampai dengan 1,972. Nilai *VIF* terendah sebesar 1,497 terdapat pada hubungan pengelolaan *linen* dan kualitas kerja terhadap persepsi kualitas pelayanan. Sementara itu, nilai *VIF* tertinggi sebesar 1,972 terdapat pada hubungan pengelolaan *linen* terhadap kepuasan tamu. Seluruh nilai *VIF* yang diperoleh berada di bawah batas 5,00. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas pada model struktural penelitian ini. Artinya, variabel pengelolaan *linen*, kualitas kerja, dan persepsi kualitas pelayanan tidak menunjukkan korelasi antarvariabel prediktor yang berlebihan dalam menjelaskan konstruk endogen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model struktural memenuhi kriteria bebas dari masalah multikolinearitas, sehingga dapat dilanjutkan pada pengujian *R-Square*, *Q-Square*, *F-Square*, serta pengujian hipotesis.

Tabel 11. Nilai *R-square*

Variabel	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Persepsi Kualitas Pelayanan		
Pelayanan	0,465	0,455
Kepuasan Tamu	0,609	0,598

Sumber : Data primer, diolah SEM-PLS, 2026

Variabel persepsi kualitas pelayanan memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,465 dan *R-Square Adjusted* sebesar 0,455. Artinya, pengelolaan *linen* dan kualitas kerja karyawan *housekeeping* secara bersama-sama mampu menjelaskan 46,5% keragaman persepsi kualitas pelayanan, sedangkan 53,5% lainnya dijelaskan oleh faktor di luar model. Sementara itu, variabel kepuasan tamu memperoleh nilai *R-Square* sebesar 0,609 dan *R-Square Adjusted* sebesar 0,598. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan *linen*, kualitas kerja karyawan *housekeeping*, dan persepsi kualitas pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan 60,9% keragaman kepuasan tamu, sedangkan 39,1% lainnya berkaitan dengan faktor di luar model. Dengan demikian, model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang lebih besar terhadap kepuasan tamu dibandingkan persepsi kualitas pelayanan.

Tabel 12. Nilai *Q-square*

Variabel	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
Persepsi Kualitas Pelayanan	550,000	394,883	0,282
Kepuasan Tamu	550,000	355,179	0,354

Sumber : Data primer, diolah SEM-PLS, 2026

Variabel persepsi kualitas pelayanan memperoleh nilai Q^2 sebesar 0,282, sedangkan kepuasan tamu sebesar 0,354. Kedua nilai tersebut lebih besar dari nol, sehingga menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif terhadap kedua variabel endogen. Nilai Q^2 kepuasan tamu yang lebih tinggi juga menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang relatif lebih baik dalam menjelaskan kepuasan tamu dibandingkan persepsi kualitas pelayanan. Dengan demikian, model penelitian memiliki predictive relevance dan layak dilanjutkan pada pengujian pengaruh antarvariabel serta pengujian hipotesis.

Tabel 13. Nilai *F-square*

Hubungan	<i>f-square</i>	Keterangan
Pengelolaan <i>Linen</i> -> Persepsi Kualitas Pelayanan	0,317	Sedang
Kualitas Kerja -> Persepsi Kualitas Pelayanan	0,080	Kecil
Pengelolaan <i>Linen</i> -> Kepuasan Tamu	0,162	Sedang
Kualitas Kerja -> Kepuasan Tamu	0,102	Kecil
Persepsi Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Tamu	0,127	Kecil

Sumber : Data primer, diolah SEM-PLS, 2026

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan pengelolaan *linen* terhadap persepsi kualitas pelayanan memiliki nilai f^2 sebesar 0,317 dan termasuk kategori sedang, sedangkan kualitas kerja terhadap persepsi kualitas pelayanan sebesar 0,080 dan termasuk kategori kecil. Selanjutnya, hubungan pengelolaan *linen* terhadap kepuasan tamu memperoleh nilai f^2 sebesar 0,162 dengan kategori sedang, sementara kualitas kerja terhadap kepuasan tamu sebesar 0,102 dan persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu sebesar 0,127, yang keduanya termasuk kategori kecil. Secara keseluruhan, pengelolaan *linen* merupakan variabel dengan ukuran efek paling kuat dalam model, khususnya terhadap persepsi kualitas pelayanan dengan nilai f^2 sebesar 0,317. Pengelolaan *linen* juga menunjukkan efek sedang terhadap kepuasan tamu, sedangkan hubungan lainnya berada pada kategori efek kecil.

Tabel 14. Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Hubungan	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Pengelolaan Linen -> Persepsi Kualitas Pelayanan	0,504	0,507	0,071	7,080	0,000

Kualitas Kerja -> Persepsi Kualitas Pelayanan	0,253	0,252	0,089	2,849	0,004
Pengelolaan Linen -> Kepuasan Tamu	0,353	0,356	0,097	3,641	0,000
Kualitas Kerja -> Kepuasan Tamu	0,254	0,252	0,085	2,995	0,003
Persepsi Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Tamu	0,305	0,301	0,096	3,185	0,001

Sumber : Data primer, diolah SEM-PLS, 2026

Seluruh hubungan antarvariabel menunjukkan nilai *Original Sample* positif, dengan *T-statistics* > 1,96 dan *P-values* < 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh hubungan yang diuji memiliki pengaruh positif dan signifikan.

1. Pengaruh Pengelolaan *Linen* terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan

Pengelolaan *linen* memiliki nilai *Original Sample* sebesar 0,504, *T-statistics* 7,080, dan *P-values* 0,000. Dengan demikian, H1 diterima, yang berarti pengelolaan *linen* berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan. Nilai koefisien 0,504 menunjukkan bahwa hubungan ini merupakan pengaruh langsung yang paling kuat dalam model.

2. Pengaruh Kualitas Kerja terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan

Hubungan kualitas kerja terhadap persepsi kualitas pelayanan memperoleh nilai *Original Sample* 0,253, *T-statistics* 2,849, dan *P-values* 0,004. Oleh karena itu, H2 diterima, yaitu kualitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas kerja karyawan *housekeeping* diikuti oleh peningkatan persepsi kualitas pelayanan.

3. Pengaruh Pengelolaan *Linen* terhadap Kepuasan Tamu

Pengelolaan *linen* memiliki nilai *Original Sample* sebesar 0,353, *T-statistics* 3,641, dan *P-values* 0,000. Dengan demikian, H3 diterima, yang menunjukkan bahwa pengelolaan *linen* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu.

4. Pengaruh Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Tamu

Hubungan kualitas kerja terhadap kepuasan tamu menghasilkan nilai *Original Sample* 0,254, *T-statistics* 2,995, dan *P-values* 0,003. Hasil tersebut menunjukkan bahwa H4 diterima, sehingga kualitas kerja karyawan *housekeeping* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu.

5. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu

Persepsi kualitas pelayanan memperoleh nilai *Original Sample* sebesar 0,305, *T-statistics* 3,185, dan *P-values* 0,001 terhadap kepuasan tamu. Dengan demikian, H5 diterima, yang berarti semakin baik persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Tabel 15. Uji Mediasi

Hubungan	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Pengelolaan <i>Linen</i> -> Persepsi Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Tamu	0,154	0,154	0,057	2,692	0,007
Kualitas Kerja -> Persepsi Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Tamu	0,077	0,075	0,036	2,118	0,034

Sumber : Data primer, diolah SEM-PLS, 2026

Diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Pengaruh Pengelolaan *Linen* terhadap Kepuasan Tamu melalui Persepsi Kualitas Pelayanan

Pengaruh tidak langsung pengelolaan *linen* terhadap kepuasan tamu melalui persepsi kualitas pelayanan memiliki nilai *Original Sample* sebesar 0,154, yang menunjukkan arah pengaruh tidak langsung yang positif. Hasil pengujian memperoleh nilai *T-statistics* sebesar 2,692, lebih besar dari 1,96, serta *P-values* sebesar 0,007, lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H6 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan secara signifikan memediasi pengaruh pengelolaan *linen* terhadap kepuasan tamu pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

2. Pengaruh Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Tamu melalui Persepsi Kualitas Pelayanan

Hubungan tidak langsung kualitas kerja terhadap kepuasan tamu melalui persepsi kualitas pelayanan menghasilkan nilai *Original Sample* sebesar 0,077. Nilai *T-statistics* sebesar 2,118 lebih besar dari 1,96, sedangkan *P-values* sebesar 0,034 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H7 diterima. Artinya, persepsi kualitas pelayanan terbukti secara signifikan memediasi pengaruh kualitas kerja karyawan *housekeeping* terhadap kepuasan tamu pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

Pembahasan

1. Pengaruh Pengelolaan *Linen* terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, pengelolaan *linen* terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik proses pengelolaan *linen* yang diterapkan, semakin positif pula penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Temuan ini sejalan dengan hasil observasi awal yang menemukan adanya keluhan tamu terkait kondisi *linen* yang kurang bersih pada ulasan di *platform* Traveloka dan Trip.com. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pengelolaan *linen* merupakan aspek yang diperhatikan tamu dalam menilai kualitas pelayanan hotel.

Secara teoritis, kondisi tersebut dapat dijelaskan melalui konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Wyckof Rangkuti (2006), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Hasil ini juga diperkuat oleh penelitian I Ketut Bayu Jaya Kusuma dan I Made Trisna Semara (2023) yang menyatakan bahwa peran *housekeeping*,

khususnya pada divisi *linen attendant*, penting dalam menjaga kebersihan dan kerapian guna mendukung kualitas pelayanan kepada tamu.

2. Pengaruh Kualitas Kerja Karyawan *Housekeeping* terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja karyawan *housekeeping* berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang. Nilai *path coefficient* sebesar 0,253, *t-statistics* sebesar 2,849, dan *p-value* sebesar 0,004 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas kerja karyawan *housekeeping* diikuti oleh peningkatan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan.

Secara teoritis, hubungan tersebut dapat dijelaskan melalui konsep kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Robbin dalam Mangkunegara (2014), yang menyatakan bahwa kualitas kerja merupakan seberapa baik seorang karyawan mengerjakan pekerjaan yang seharusnya dikerjakan, yang diukur melalui kerapian, ketelitian, dan hasil kerja. Karyawan *housekeeping* yang bekerja rapi, teliti, dan menghasilkan pekerjaan berkualitas akan menciptakan pengalaman positif bagi tamu, sehingga turut membentuk persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian Achmad Maulana dan Diah Renata Anggraeni (2025) yang menemukan bahwa kinerja *housekeeping attendant* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, sehingga mengindikasikan bahwa kualitas kerja karyawan *housekeeping* menjadi faktor penting dalam pembentukan persepsi pelayanan yang baik di mata tamu.

3. Pengaruh Pengelolaan *Linen* terhadap Kepuasan Tamu

Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengelolaan *linen* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu Hotel Horison Ultima Ratu Serang. Artinya, semakin baik pengelolaan *linen* yang diterapkan oleh hotel, semakin besar pula kecenderungan meningkatnya kepuasan yang dirasakan tamu.

Secara teoritis, temuan tersebut dapat dijelaskan melalui konsep kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016), yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja suatu produk atau jasa yang diterimanya dengan harapan sebelumnya. Ketersediaan dan kebersihan *linen* yang sesuai dengan harapan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu. Hal ini diperkuat oleh penelitian Kusuma dan Semara (2023) yang menegaskan pentingnya pengelolaan *linen* dalam mendukung kepuasan tamu di industri perhotelan.

4. Pengaruh Kualitas Kerja Karyawan *Housekeeping* terhadap Kepuasan Tamu

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas kerja karyawan *housekeeping* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Temuan ini berarti bahwa peningkatan kualitas pelaksanaan pekerjaan *housekeeping* dapat diikuti dengan meningkatnya kepuasan yang dirasakan oleh tamu selama menginap.

Secara teoritis, hubungan tersebut dapat dijelaskan melalui konsep kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2008), yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya kualitas pelayanan, dimana pelanggan akan merasa puas apabila memperoleh layanan yang sesuai atau melebihi harapan. Kualitas kerja karyawan *housekeeping* yang tercermin dari kerapian, ketelitian, dan tanggung jawab merupakan bentuk kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh tamu. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Achmad Maulana dan Diah Renata Anggraeni (2025) yang menunjukkan hubungan yang kuat antara kinerja *housekeeping attendant* dan kepuasan tamu, sehingga memperkuat bahwa kinerja karyawan *housekeeping* merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu di hotel.

5. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu

Hasil penelitian membuktikan bahwa persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu Hotel Horison Ultima Ratu Serang. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik penilaian tamu terhadap pelayanan yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang terbentuk.

Secara teoritis, hubungan tersebut dapat dijelaskan melalui model *Service Quality (SERVQUAL)* yang dikembangkan oleh Parasuraman dalam Pasolong (2011), yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima pelanggan melalui lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Apabila kelima dimensi tersebut dipersepsikan baik oleh tamu, maka *gap* yang terbentuk semakin sesuai dengan harapan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya oleh Jeskrispen Lagarene dkk. (2025) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas *housekeeping* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, dengan kontribusi yang cukup besar terhadap variasi kepuasan tamu di hotel yang diteliti.

6. Peran Mediasi Persepsi Kualitas Pelayanan sebagai Variabel *Intervening* (H6 dan H7)

Berdasarkan hasil pengujian *indirect effect*, persepsi kualitas pelayanan terbukti dapat menjadi variabel *intervening* dalam hubungan antara pengelolaan *linen* dengan kepuasan tamu serta antara kualitas kerja karyawan *housekeeping* dengan kepuasan tamu. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan *linen* dan kualitas kerja *housekeeping* tidak hanya memberikan pengaruh secara langsung terhadap kepuasan tamu, tetapi juga dapat meningkatkan kepuasan melalui terbentuknya persepsi yang lebih baik terhadap kualitas pelayanan hotel.

Temuan ini memberikan sudut pandang tambahan dibandingkan penelitian terdahulu yang lebih banyak membahas hubungan langsung antara kinerja *housekeeping*, kualitas pelayanan, dan kepuasan tamu. Penelitian ini menempatkan persepsi kualitas pelayanan sebagai mekanisme yang menjelaskan bagaimana pengelolaan *linen* dan kualitas kerja *housekeeping* dapat berkontribusi terhadap kepuasan tamu. Dengan demikian, penelitian ini mengisi *research gap* yang telah diidentifikasi pada bab I, yaitu masih terbatasnya penelitian yang mengkaji pengelolaan *linen* dan kualitas kerja karyawan *housekeeping* terhadap kepuasan tamu melalui persepsi kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

Secara teoritis, temuan tersebut dapat dijelaskan melalui model *Service Quality (SERVQUAL)* yang dikembangkan oleh Parasuraman dalam Pasolong (2011), yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk dari persepsi terhadap kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Dalam konteks penelitian ini, pengelolaan *linen* dan kualitas kerja karyawan *housekeeping* merupakan input operasional yang membentuk persepsi kualitas pelayanan, yang kemudian menjadi faktor dalam terbentuknya kepuasan tamu.

Penjelasan tersebut juga berkaitan dengan konsep kepuasan pelanggan dari Tjiptono (2019), yaitu kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapan sebelumnya. Dengan demikian, semakin baik persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan yang terbentuk dari pengelolaan *linen* dan kualitas kerja *housekeeping*, semakin besar pula peluang terciptanya kepuasan tamu.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian terdahulu oleh Septi Nurlaili dan Tuwuh Adhistyo Wijoyo (2024), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas hotel

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, dengan kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang lebih besar dibandingkan fasilitas dalam meningkatkan kepuasan tamu. Temuan tersebut memperkuat pentingnya peran persepsi kualitas pelayanan sebagai mekanisme yang menjembatani pengaruh pengelolaan *linen* dan kualitas kerja karyawan *housekeeping* terhadap kepuasan tamu.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai Pengaruh Pengelolaan *Linen* dan Kualitas Kerja Karyawan *Housekeeping* terhadap Kepuasan Tamu melalui Persepsi Kualitas Pelayanan sebagai Variabel *Intervening* pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengelolaan *linen* berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengelolaan *linen* yang dilakukan oleh pihak hotel, semakin positif pula persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, kualitas kerja karyawan *housekeeping* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan, yang menunjukkan bahwa kualitas pelaksanaan pekerjaan, ketelitian, kemampuan menyelesaikan tugas, serta tanggung jawab karyawan *housekeeping* turut membentuk persepsi positif tamu terhadap pelayanan hotel.

Selanjutnya, pengelolaan *linen* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang. Pengelolaan *linen* yang baik memberikan kontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan tamu selama menginap. Kualitas kerja karyawan *housekeeping* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, sehingga semakin baik karyawan *housekeeping* melaksanakan tugasnya, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh tamu. Persepsi kualitas pelayanan turut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Artinya, persepsi positif yang terbentuk dari pengalaman tamu terhadap pelayanan *housekeeping* berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan selama menginap.

Selain pengaruh langsung, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terbukti memediasi pengaruh pengelolaan *linen* terhadap kepuasan tamu. Dengan demikian, pengelolaan *linen* tidak hanya memberikan pengaruh secara langsung terhadap kepuasan tamu, tetapi juga memberikan pengaruh melalui terbentuknya persepsi kualitas pelayanan. Persepsi kualitas pelayanan juga terbukti memediasi pengaruh kualitas kerja karyawan *housekeeping* terhadap kepuasan tamu. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kerja karyawan *housekeeping* dapat meningkatkan kepuasan tamu secara langsung sekaligus melalui terbentuknya persepsi kualitas pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil penelitian, Hotel Horison Ultima Ratu Serang disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pengelolaan *linen*, mengingat pengelolaan *linen* memberikan pengaruh yang besar terhadap persepsi kualitas pelayanan maupun kepuasan tamu. Pihak hotel perlu memperketat kontrol kualitas pada tahap penerimaan dan pemeriksaan *linen* dari laundry agar keluhan terkait *linen* bernoda atau kurang bersih dapat diminimalkan. Pengawasan terhadap *stock linen* juga perlu ditingkatkan agar ketersediaan *linen* bersih selalu mencukupi kebutuhan operasional, terutama ketika tingkat hunian kamar sedang tinggi.

Selain itu, pihak manajemen disarankan untuk meningkatkan pengawasan dan memberikan pelatihan secara rutin kepada karyawan *housekeeping*, khususnya berkaitan dengan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pembersihan kamar sebelum *check-in*. Peningkatan kualitas kerja tersebut penting karena kualitas kerja karyawan *housekeeping* terbukti berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Karena persepsi kualitas pelayanan juga terbukti memediasi pengaruh pengelolaan *linen* dan kualitas kerja karyawan *housekeeping* terhadap kepuasan tamu, hotel perlu menjaga konsistensi

pelayanan, terutama pada aspek keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*), termasuk dalam merespons permintaan tambahan *linen* dari tamu.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel lain yang belum diteliti, seperti fasilitas fisik hotel, harga, atau kompensasi karyawan pada departemen lain, mengingat nilai *R-square* menunjukkan masih terdapat variabel di luar model yang turut memengaruhi persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian pada beberapa hotel berbintang agar hasil penelitian dapat digeneralisasi secara lebih luas pada industri perhotelan. Selain itu, penggunaan metode penelitian campuran (*mixed method*) dengan memperdalam wawancara kepada karyawan *housekeeping* dan manajemen dapat dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kondisi dan kendala pengelolaan *linen* di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisastra, N. G. P., Diwyarthi, N. D. M. S., dan Sadjuni, N. L. G. S. (2024) Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping di Hotel SB Kuta. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality, and Destination*, 3(3), no. 3, 93-96.
- Afni, R., Manurung, R., & Tambunan, S. M. (2022). Hospitality Management Training for Students of the Medan Hotel School Tourism Academy. *Jurnal IPTEK Bagi Masyarakat*, 2(2).
- Akkip, F. E. D., Ariwijaya, H., & Milang, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Santika Luwuk. *AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 9(1), 485-492.
- Ayunani, A., Nadila, V., Yanuar., & Octavia, A. N. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *SOLUSI: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(3), 290-299.
- Azhari. A., Amrial., & Hasnidar. (2026). Bulding brand loyalty through halal marketing strategy: Analysis of the role of halal awareness and product knowledge with purchase intention as an intervening variabel. *Economic and Business Journal (ECBIS)*, 4(4), 1147-1160.
- Bagus, A. P. (2024). Pola Pikir, Variabel dan Hubungan Variabel. *Cendikia: Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 2(9), 520-529.
- Cahyadi, L., Parera, S. C., Yulius, K. G., Jonathan, C. L., & Fabianto, J. (2024). Pengaruh Keterampilan Komunikasi Staf Kantor Depan terhadap Kepuasan Tamu dan Minat Kunjungan Kembali. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 10(2), 79-92.
- Devi, A. S., Hotimah, K., Shaka A, R., Karimullah, A., & Anshori, M. I. (2024). Mewawancarai kandidat: Strategi untuk meningkatkan efesien dan efektivitas. *MASMAN: Master Manajemen*, 2(2), 66-78.
- Effiyaldi, Pasaribu, J. P. K., Suratno, E., Kadar, M., Gunardi, Naibaho, R., Hati, S. K., & Aryati, V. (2022). Penerapan uji multikolinieritas dalam penelitian manajemen sumber daya manusia. *JUMANAGE: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(2), 94-102.
- Endaryanti, D., & Riawan, A. (2023). Peran Pengalaman On The Job Training Dalam Memperkuat Kesiapan Kerja Mahasiswa Diploma Tiga Perhotelan. *Mabha Jurnal*, 4(2).
- Gafrilia Prianka, W., & Novianto, U. (2024). Organisasi dan Manajemen Operasional Kantor Depan (Front Office) Hotel. *Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, oleh Ihyana Hulfa, dkk., CV. Intelektual Manifes Media.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (3rd ed.). Sage.

- Hantono., & Wijaya, S. F. (2025). Pengantar manajemen. Widina Media Utama.
- Hartono, R., Amrullah, A., dan Harsono, G. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan Jasa O.R 44 Hotel Pagar Dewa Kota Bengkulu. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(1), 88-105.
- Indriyani, A., & Putri, D. R. (2024). Hubungan persepsi siswa tentang pelaksanaan tata tertib sekolah dengan sikap disiplin siswa SMA Muhammadiyah 1 Surakarta. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 4(1), 29-38.
- Iqbal, M., & Salsabila, S. (2023) Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kebiasaan Menonton Mukbang. *Muhammadiyah Journal of Nutrition and Food Science*, 4(2).
- Komariyah, S., Nurhidayah, Andriyana, N., & Murtafi'ah, N. H. (2022). Manajemen pembiayaan pendidikan yang efektif untuk meningkatkan mutu pendidikan. *Al-Wildan: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 78-86.
- Kusuma, I. K. B. J., & Semara, I. M. T. (2023). Peranan Housekeeping dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tamu di Hotel. *PARIS (Jurnal Pariwisata dan Bisnis)*, 2(12), 2663-2672.
- Kuswiyata, P., & Wigati, E. (2022). Kinerja Linen Attendant dalam Penanganan Parstock di Hotel Grand Orchid Solo. *Mabha Jurnal*, 3(1).
- Lagarense, J. Silape, T., Sendow, J., & Damongilala, H. (2022). Kualitas Pelayanan, Fasilitas Housekeeping dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal Hospitaliti*, 11(2).
- Lestari, E. (2024). Persepsi Konsumen Mengenai Harga, Lokasi Dan Kualitas Pasar Terhadap Minat Beli Konsumen Di Pasar Klandasan. *Jurnal Minfo Polgan*, vol. 13(1), 133-141.
- Lianasari, M., & Ahmadi, S. (2022). Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening. *FokBis: Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi*, 21(1).
- Makawimbang, C. J. N., Dotulong, L., & Uhing, Y. (2023). Kajian Kualitatif Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa. *Jurnal EMBA*, 11(3), 1337-1346.
- Maulana, A., & Anggraeni, D. R. (2025). Pengaruh Kinerja Housekeeping Attendant terhadap Kepuasan Tamu di Swiss-Belinn Manyar Surabaya. *TOBA (Journal of Tourism, Hospitality and Destination)*, 4(3), 312-318.
- Mirayani, N. K. S., Dewi, I. W. S., Inayah, S., Mazas, I. A., Novianti, K. D. P., Atmaja, E. J. J., & Ariningsih, N. P. (2024). Manajemen Perhotelan dan Pariwisata. Umepublishing.
- Muhajirin, R., & Asrulla. (2024). Pendekatan Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif serta Tahapan Penelitian. *Journal Genta Mulia*, 15(1), 82-92.
- Napu, D. M., Novianto, U., Yamini, E. A., Nurhidayat, W., Salean, F. J., Prianka, W. G., Rifai, M. S. A., et al. (2023). Pengantar Bisnis Pariwisata: Perhotelan, Food and Beverage Service, dan Pengembangan Destinasi Wisata. CV. Intelektual Manifes Media.
- Natasiya, Y., Aos A., & Eliyah, E. (2023). Tinjauan Parstock Linen di Departemen Housekeeping di MD 7 Hotel Cirebon. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(1).
- Ningsih, S., Sariatmi, A., & Suhartono. (2023). Manajemen Pengelolaan Linen Di Instalasi Laundry Rumah Sakit Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(2).
- Noviastuti, N., & Jati, D. R. H. W. (2023). Strategi Linen Attendant Dalam Mengoptimalkan Penyediaan Linen Pada Saat High Season Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*, 6(2).
- Nurlaili, S., & Wijoyo, T. A. (2024). Analisis Kepuasan Tamu: Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pada D'Senopati Malioboro Grand Hotel Yogyakarta. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 7(4), 911-921.
- Pebrianti, T., Nasution, U. B., Anwar, N., Wulandari, D., & Mawarni, I. (2024). Buku ajar manajemen operasional. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

- Pramesti, A., Novitasari, C., & Oktaviani, D. (2023). Penerapan manajemen operasional di era digital dan perkembangan e-commerce. *Prosiding Seminar Nasional Call for Paper*, 88-97.
- Pratiwi, P. A., Mashalani, F., Hafizhah, M., Sabrina, A. B., Harahap, N. H., & Siregar, D. Y. (2024). Mengungkap Metode Observasi Yang Efektif Menurut Pra-Pengajar EFL. *Mutiara: Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah*, 2(1), 133-149.
- Puspananda, D. R. (2022). Studi Literatur: Komik sebagai Media Pembelajaran yang Efektif. *JPE (Jurnal Pendidikan Edutama)*, 9(1).
- Putri, M., Wibiwo, A., dan Lubis, A. L., (2024). Implementasi Pelatihan Kerja dalam Menangani Guest Complaint pada Front Office di OS Hotel Tanjung Uncang. *Jurnal Mekar*, 3(1), 6-13.
- Qomarsyah, M. M., Mahyarni., & Romus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Syariah BMT Al-Ittihad Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Kompetif*, 2(1), 32-41.
- Rizkiana, C., Setyawan, Y., & Souisa, J. (2023). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Mobil Sinar Audio Semarang). *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*, 2(2), 229-247.
- Safitri, A. N., & Kasmari. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Pemberdayaan, Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT. Phapros, Tbk Semarang). *E-QIEN: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 14-25.
- Simatupang, S. (2025). Membangun Manajemen Perhotelan Berbasis Fakta Integritas. *Pediaqu: Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*, 4(4).
- Sitorus, O. T., Hutagalung, V. K., & Sebayang, Y. B. (2023). Pengaruh Etika Pelayanan Pramusaji terhadap Kepuasan Tamu di Restoran De Boer pada Hotel Grand Inna Medan. *JEBIT MANDIRI: Jurnal Ekonomi Bisnis dan Teknologi*, 3(2), 1-8.
- Subagja, A. D., dan Firdaus, D. (2023). Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Tamu Hotel di Sari Alam Hot Spring and Resort Hotel Subang. *The World of Business Administration Journal*, 5(1), 10.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721-2731.
- Suhada, R. D., & Analisa J. (2020). Pengaruh Kemampuan Adaptasi, Komunikasi Persuasif Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Pada PT KAI (Persero) Divre III Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19(3), 491-508.
- Sukma, N., Sari, N., & Dianah, A. (2022). Pengaruh Persepsi Return Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Berinvestasi Di Saham Syariah (Studi Pada Galeri Investasi Syariah FEBI UIN Ar-Raniry Banda Aceh). *Ekobis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah*, 6(2), 22-29.
- Sukmamedian, H., Superwiratni, & Ardiansyah, I. (2023). Sirkulasi Pengelolaan Linen Kamar Pada Housekeeping Departemen Di Ardan Hotel Bandung. *Jurnal FAME*, 6(2), 54-99.
- Suprina, R., Hendrayati, H., Gaffar, V., & Hurriyati, R. (2022). Memahami Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Hotel: Suatu Tinjauan Pustaka Sistematis. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 13(3), 233-243.
- Susriyanti, Y., & Yeni, F. (2022). Peningkatan Literasi Keuangan Syariah, Kecerdasan Spiritual Dan Persepsi Dalam Membentuk Perilaku Masyarakat Untuk Keputusan Penggunaan Produk Bank Syariah. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Akademisi*, 1(4), 81-90.
- Tito, A. C. P., & Parahiyangan, P. (2022). Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Aspek Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada PT Agronesia Saripetojo Bandung). *Journal of Accounting and Business Studies*, 7(1), 38-48.
- Varelsa, F., & Laraswati. (2025). Peranan Linen Attendant dalam Menunjang Kelancaran Operasional pada Departemen Housekeeping di Freshfields Hotel Taichung. *Mabha Jurnal*, 6(2), 87-94.
- Warahmah, M., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Pendekatan Dan Tahapan Penelitian Dalam

- Kajian Pendidikan Anak Usia Dini. DZURRIAT: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini, 1(2), 72-84.
- Wardana, I. P. W., & Parwati, K. S. M. (2023). Analisis Pengelolaan Linen Housekeeping di Hotel. PARIS (Jurnal Pariwisata dan Bisnis), 3(1), 67-71.
- Wibowo, A. A., & Yunita, C. (2023). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Tamu di The Margo Hotel. Jurnal Pijar: Studi Manajemen dan Bisnis, 1(3), 547-558.
- Wiguna, I. N. C., Seniartha, I. W., Sunarsa, I. W., & Darmawijaya, I. G. (2025). Penanganan Lena pada Departemen Tata Graha di Hotel XYZ. Journal of Hospitality Accommodation Management, 4(1).
- Wiguna, I. N. C., Wardana, I. P. W., & Pitanatri, P. D. S. (2024). Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping di Hotel SB Kuta. Journal of Hospitality Accommodation Management, 3(1), 1-10.
- Wijaya, F., Addiarrahman A., & Ridho, M. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Merlung). Al Itmamiy: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, 5(1), 1-16.
- Wirapraja, A., Widianoro, R., & Jason. (2022). Perancangan dan Simulasi Sistem Informasi Manajemen Reservasi Hotel Berbasis Web dengan Metode Prototyping. Jurnal EKSEKUTIF, 19(1).
- Wulandari, I. P., Gusnadi, D., & Sumarsih, U. (2022). Standar Operasional Prosedur Pada Housekeeping Departemen Hotel Grand Tjokro Bandung. e-Proceeding of Applied Science, 8(6).