

SKRIPSI
PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENGETAHUI TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DENGAN
METODE *PERFORMANCE IMPORTANCE ANALYSIS* DAN
FISHBONE CHART
(HOTEL GRAND ROSELA YOGYAKARTA)

Diajukan Kepada:
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



Oleh:
Hurun'in (10660003)

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S1
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2015



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-07/R0

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/438/2015

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Pengukuran Kualitas Pelayanan dalam Mengetahui Tingkat kualitas Pelayanan dengan Metode *Performance Importance Analysis* dan *Fishbone Chart* (Hotel Grand Rosela Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Hurun'in

NIM : 10660003

Telah dimunaqasyahkan pada : 30 Januari 2015

Nilai Munaqasyah : A / B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Yandra Rahadian Perdana, M.T
NIP.19811025 200912 1 002

Penguji I

Ira Setyaningsih, M.Sc
NIP.19790326 200604 2 002

Penguji II

Kifayah Amar, Ph.D
NIP.19740621 200604 2 001

Yogyakarta, 5 Februari 2015

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi

Pr. Dekan



Hamidinal, M.Si

NIP. 19691104 200003 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hurun'in

NIM : 10660003

Program Studi: Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil pekerjaan penyusun sendiri dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, dan atau telah digunakan sebagai persyaratan penyelesaian Tugas Akhir di Perguruan Tinggi lain, kecuali bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 19 Januari 2015

Yang menyatakan,



Hurun'in

NIM. 10660003



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal :

Lamp :

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Hurun'in

NIM : 10660003

Judul Skripsi : Pengukuran Kualitas Pelayanan dalam Mengetahui Tingkat Kualitas Pelayanan dengan Metode *Performance Importance Analysis* dan *Fishbone Chart* (Hotel Grand Rosela Yogyakarta)

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 20 Januari 2015

Pembimbing

Yandra Rahardian Perdana, M.T.

NIP. 19740621 200604 2 001

HALAMAN MOTTO

"Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu.

Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat,

kecuali bagi orang-orang yang khusyu"

(QS. Al-Baqarah : 45)

"Bersungguh-sungguhlah pada hal yang bermanfaat bagimu dan mintalah pertolongan kepada Allah serta jangan merasa lemah. Bila kamu ditimpa sesuatu, janganlah kamu menyatakan, "seandainya (tanpa hari) aku melakukan ini, niscaya begini-begini. Katakanlah Allah telah menakdirkan dan apa yang Allah kehendaki terjadi. Sesungguhnya kata seandainya akan membuka pintu perbuatan setan". (H.R. . Muslim)

Pain makes you stronger.

Fear makes you braver.

Heartbreak makes you wiser.

Are you proud of who you have become?

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada

Bapak dan Ibu



KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan kenikmatan serta kasih sayang, rahmat dan ridho-Nya kepada kita semua, sehingga skripsi dengan judul “Pengukuran Kualitas Pelayanan dalam Mengetahui Tingkat Kualitas Pelayanan dengan Metode *Performance Importance Analysis* dan *Fishbone Chart* (Hotel Grand Rosela Yogyakarta)” dapat terselesaikan. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang telah membebaskan kita dari zaman kegelapan.

Terselesaikannya skripsi ini bukan merupakan hasil dari penulis seorang, namun berkat partisipasi, dukungan, dan doa dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Alloh SWT atas nikmat dan karunianya.
2. Bapak Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, Ph.D selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Univesitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
3. Bapak Arya Wirabhuana, M.Sc. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Kifayah Amar, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan mulai awal masuk kuliah sampai masa akhir kuliah.
5. Bapak Yandra Rahadian Perdana, M.T. selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan tugas akhir ini.

6. Bapak Taufiq Aji, M.T, Ibu Ira Setyaningsih, M.Sc, dan seluruh Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mengajarkan ilmu teknik industri.
7. Mbak Unny yang telah bersedia memberikan izin dan memberikan bimbingan serta bantuan dalam proses pelaksanaan penelitian tugas akhir ini sehingga dapat berjalan dengan lancar.
8. Kedua orang tuaku Bapak dan ibu tercinta, Anisah, dan semua keluarga besar H.Sokheh dan H.Mulyadi serta senantiasa memberikan dukungan kepada saya baik berupa materiil maupun do'a.
9. Thahir Rozy Nai Pos Pos yang selalu memberikan motivasi, perhatian, bantuan moril, materiil, dan spiritual yang sangat berharga.
10. Sahabat-sahabatku Azizah Nur Rachmi, Imam Ulin Nuha, Siti Minchatul Fikriyah, Herninanjati Paramawardhani, Hermawan Supriyanto, Anisa Nurjannah, Mustafidah, Rizky Nur Anisa, Tria Praharani Saleh, Adyasti Andika Sari, Maya Sita Khoiritus Sholekhah, Kholida Hanim, Aan Nurdianto, dan Muhammad Fauzi Hasan yang telah menemaniku berjuang menimba ilmu di Yogyakarta dan memberikan dukungan moril maupun spiritual, serta semangat yang tiada hentinya sehingga penyusunan skripsi ini selesai, serta telah memberikan keceriaan selama ini dan seterusnya.
11. Teman-teman Teknik Industri Angkatan 2010 maupun 2011 yang telah hadir pada acara seminar proposal.

12. Sahabat-sahabat yang hadir memberikan support pada acara munaqosyah.
13. Sahabat-sahabat yang terlebih dulu ada Shofia Rosyida, Prima Putra Bhayangkara, Tika Yuliantina, Diena Amalya, Juang Hasdya Firmansyah, Anaka Dwi L, Ridwan Haryo Prabowo, Oktariantoro Anggit Kurniawan, Rr Nabila Za yang selalu member inspirasi dan kesetiaannya dalam persahabatan.
14. Teman-teman KKN angkatan 82 Nisa, Ucy, Lana, Lily, Mas Aziz, Sholeh, Irwan, Gigih, Mas Yan yang selama 2 bulan bersama-bersama berjuang untuk mengabdikan kepada masyarakat.
15. Teman-teman seperjuangan Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta angkatan 2010.
16. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis akan selalu mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk kita semua. *Amin. Jazakumullahu Khaira, Yassallahu Lana, aamiin.*

Yogyakarta, 22 Januari 2015
Penulis,

Hurun'in
NIM. 10660003

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Masalah.....	5
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Posisi Penelitian	8

2.2. Tinjauan Pustaka	11
2.2.1. Pengertian <i>Service</i>	11
2.2.2. Pengertian Kualitas	14
2.2.3. <i>Integrating Service Quality</i>	19
2.2.4. Kepuasan Pelanggan	25
2.2.5. Hubungan <i>Service Quality</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	26
2.2.6. Konsep <i>Service Quality (Servqual)</i>	29
2.2.7. Pengelolaan <i>Service Quality</i>	31
2.2.8. Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	35
2.2.9. <i>Fishbone Chart</i>	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1. Obyek Penelitian	42
3.2. Jenis Data	42
3.2.1. Data Primer	42
3.2.2. Data Sekunder	45
3.3. Metode Pengumpulan Data	46
3.3.1. Wawancara.....	46
3.3.2. Kuesioner	47
3.3.3. Studi Lapangan	50
3.4. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	52
3.4.1. Uji Validitas dan Reabilitas	52

3.4.2. Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja dengan <i>Importance-Performance Analysis</i>	55
3.4.3. Identifikasi Penyebab Ketidakpuasan Pelanggan dengan <i>Fishbone Chart</i>	56
3.5. Kerangka Alir Penelitian	57
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	60
4.1. Hasil Penelitian.....	60
4.1.1. Pengumpulan Data	60
4.1.2. Data Responden.....	61
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pilot Study</i>	62
4.2.1. Uji Validitas.....	62
4.2.2. Uji Reliabilitas <i>Pilot Study</i>	67
4.3. Identifikasi Matriks IPA	70
4.4 Diagram Fishbone	76
4.4 Pembahasan	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tingkat Hunian Hotel di Yogyakarta.....	2
Tabel 2.1	Penelitian-Penelitian Kualitas Pelayanan	10
Tabel 3.1	Dimensi dan Atribut Instrumen <i>SERVQUAL</i>	48
Tabel 4.1	Demografi Responden	61
Tabel 4.2	Uji Validitas Tingkat Harapan Pelayanan Hotel Grand Rosela..	63
Tabel 4.3	Uji Validitas Tingkat Kenyataan (Dirasakan) Pelayanan Hotel Grand Rosela	65
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Pelayanan Hotel Grand Rosela	67
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan Pelayanan Hotel Grand Rosela	69
Tabel 4.6	Nilai Rata-rata dari Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja	70
Tabel 4.7	Atribut-Atribut Kuadran A	73
Tabel 4.8	Atribut-Atribut Kuadran B	74
Tabel 4.9	Atribut-Atribut Kuadran C	75
Tabel 4.10	Atribut-Atribut Kuadran D	75

\

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model “Gap” dari <i>Service Quality</i>	20
Gambar 2.2 Diagram Cartesius.....	39
Gambar 3.1 Analisis Masalah dengan <i>Fishbone Chart</i>	56
Gambar 3.2 Analisis Penyebab Utama dengan <i>Fishbone Chart</i>	56
Gambar 3.3 Analisis Penyebab Kecil dengan <i>Fishbone Chart</i>	57
Gambar 3.4 Kerangka Alir Penelitian.....	58
Gambar 4.1 Matriks IPA.....	72
Gambar 4.2 Diagram Fishbone Atribut Kritis 1	76
Gambar 4.3 Diagram Fishbone Atribut Kritis 2	78

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Profil Hotel Grand Rosela Yogyakarta
- Lampiran B Kuesioner Pilot Study
- Lampiran C Kuesioner Main Study
- Lampiran D Pengumpulan Data Kuesioner Pilot Study
- Lampiran E Pengumpulan Data Kuesioner Main Study
- Lampiran F Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pilot Study
- Lampiran G Tabel R
- Lampiran H Data Tamu Hotel Yang Menginap Bulan November 2014
- Lampiran I Lembar Registrasi Hotel Grand Rosela
- Lampiran J Daftar Keluhan Pelanggan Hotel Grand Rosela Yogyakarta Tahun
2014 Dan Januari 2015
- Lampiran K Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia
Nomor Pm.53/Hm.001/Mpek/2013 Tentang Standar Usaha Hotel

ABSTRAK

Berbagai usaha dilaksanakan pemerintah dalam memajukan potensi bangsa agar dapat mendunia di era globalisasi, salah satunya adalah dengan meningkatkan devisa pada sektor pariwisata. Usaha dalam meningkatkan pelayanan pada konsumen juga harus dilakukan pada sektor mikro agar saling mendukung antara usaha pemerintah dan hotel-hotel yang memberikan pelayanan secara langsung kepada wisatawan. Usaha dalam meningkatkan pelayanan dapat dilihat pada kasus di salah satu hotel yaitu Hotel Grand Rosela Yogyakarta yang termasuk hotel bintang 1 yang mempunyai rencana diajukan naik level menjadi hotel bintang 2. Banyaknya komplain atau keluhan dari para tamu menjadikan aspek layanan (*service*) masih diragukan. Aspek *service* menjadi aspek sorotan untuk diadakan perbaikan. *Importance Performance Analysis* (IPA) membandingkan antara harapan dengan kinerja dalam mengukur kepuasan konsumen suatu perusahaan. Analisis tingkat harapan dan kepuasan konsumen dapat menghasilkan suatu diagram kartesius yang dapat menunjukkan letak faktor-faktor atau unsur-unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan dimana dalam diagram kartesius tersebut faktor-faktor akan dijabarkan dalam empat diagram. Atribut dimensi kualitas yang diprioritaskan untuk diadakan penanganan berada dalam kuadran 1 (atribut kritis). Untuk mengidentifikasi penyebab ketidakpuasan maka dilakukan analisis diagram fishbone terhadap atribut kritis. Hasil pengolahan dan analisis data dengan metode IPA, pelayanan yang selama ini diberikan oleh staf hotel di Hotel Grand Rosela bagi pelanggan lokal maupun non lokal sebesar 59% sudah berkinerja tinggi. Terdapat hanya 2 atribut yang belum memenuhi harapan pelanggan dan harus diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan pelayanan yaitu perbaikan pelayanan dalam proses administrasi dan perbaikan pelayanan dalam penanganan masalah yang dialami oleh tamu. Setelah dilakukannya perbaikan pada atribut kritis secara bertahap diharapkan nilai kepuasan dapat meningkat.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*, Hotel, *Importance Performance Analysis*, Diagram *Fishbone*, Atribut Kritis.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Usaha pemerintah dalam memajukan potensi bangsa agar mendunia di era globalisasi ini salah satunya adalah dengan meningkatkan devisa pada sektor pariwisata. Berbagai usaha telah dilaksanakan pemerintah antara lain mengembangkan infrastruktur, mendesain paket wisata lintas daerah, menggelar kontes Putri Pariwisata Indonesia, menambah bebas visa lima negara, dan lain sebagainya. Upaya penguatan *branding* Indonesia di mata wisatawan mancanegara tidak lepas dari amanat Presiden Joko Widodo untuk melipatgandakan kunjungan wisatawan mancanegara yang tahun ini diproyeksikan sekitar 9,5 juta menjadi 20 juta wisatawan mancanegara pada 2019. Kunjungan wisata mancanegara menjadi sumber devisa negara mengingat satu orang wisatawan mancanegara rata-rata membelanjakan US\$1,200. Pada tahun 2015 Kementerian Pariwisata menargetkan kunjungan wisatawan mancanegara menjadi 10 juta orang, yang artinya akan ada pemasukan devisa dari wisatawan mancanegara sekitar US\$12 miliar.

Berita resmi statistik No. 03/01/Th. XVIII, 2 Januari 2015 menyatakan bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia pada November 2014 mencapai 764,5 ribu kunjungan atau turun 5,32 persen dibandingkan jumlah kunjungan wisman November

2013, yang sebanyak 807,4 ribu kunjungan. Demikian pula, jika dibandingkan dengan Oktober 2014, jumlah kunjungan wisman November 2014 turun sebesar 5,48 persen.

Industri pariwisata dikaitkan dengan industri jasa yaitu pada pelayanan hotel maupun penyedia jasa pengelola tempat pariwisata. Industri perhotelan mengalami perkembangan karena permintaan pasar yang semakin meningkat terhadap kebutuhan akan hotel yang nyaman dan representatif. Persaingan hotel bintang di kota Yogyakarta sangat kompetitif dengan semakin banyak hotel-hotel baru yang mulai bermunculan karena Yogyakarta merupakan kota wisata yang memiliki sejarah kebudayaan kerajaan yang dapat menjadikan ciri khas Yogyakarta sebagai kota wisata. Selain itu semakin pesatnya pertumbuhan ekonomi dan bisnis membuat hotel tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan akomodasi para wisatawan saja tetapi juga digunakan sebagai tempat untuk perundingan, rapat-rapat bisnis dan akomodasi para pelaku bisnis.

Hal ini membuat para pengusaha mulai tertarik mendirikan hotel-hotel baru untuk ikut mengambil kesempatan dalam perkembangan bisnis dan pariwisata. Tingkat hunian hotel di DIY pada tahun 2015 dapat dilihat pada tabel 1.1:

Tabel 1.1 Tingkat Hunian Hotel di Yogyakarta Tahun 2014 (dalam Satuan %)

Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November
52.38	47.33	51.71	49.95	63.02	61.45	49.43	59.63	62.77	62.29	65.26

Sumber : Badan Pusat Statistik Republik Indonesia

Catatan statistik mengenai jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan tingkat hunian hotel di Yogyakarta dapat

menggambarkan keadaan perkembangan sektor pariwisata yang fluktuatif cenderung menurun. Banyak hal yang mempengaruhi penurunan ini. Jika dikaitkan dengan industri perhotelan, maka kualitas pelayanan hotel merupakan salah satu penyebab dari penurunan ini. Kualitas ini diberikan kepada konsumen untuk memenuhi ekspektasi konsumen dengan menyediakan produk dan pelayanan pada suatu tingkat harga yang dapat diterima dan menciptakan “nilai” bagi konsumen serta menghasilkan profit bagi perusahaan.

Koran Kompas Edisi 5 November 2014 memberitakan pernyataan Menteri Pariwisata Arief Yahya bahwa *point* lebih utama yang akan ditingkatkan adalah *customer service*. Beliau menambahkan hal terpenting adalah pelayanan. Salah satu program untuk meningkatkan kualitas pelayanan wisatawan mancanegara adalah dengan membebaskan visa untuk 20 negara. Jika seseorang mengurus visa saja sudah luar biasa rumit, maka dengan pembebasan visa dapat meningkatkan pelayanan pada konsumen. Usaha dalam meningkatkan pelayanan pada konsumen juga harus dilakukan pada sektor mikro agar saling mendukung antara usaha pemerintah dan hotel-hotel yang memberikan pelayanan secara langsung kepada wisatawan. Usaha dalam meningkatkan pelayanan dapat dilihat pada kasus di salah satu hotel yaitu Hotel Grand Rosela Yogyakarta.

Hotel Grand Rosela beralamat di Jl. Prawirodarmas No. 28 Yogyakarta. Dilihat dari keadaan, maka Hotel Grand Rosela memiliki banyak pesaing karena Jalan Prawirodarmas Yogyakarta merupakan

kawasan “Kampung Bule” yang banyak berdiri hotel-hotel mulai dari hotel non-bintang maupun hotel berbintang. Hotel Grand Rosela merupakan hotel bintang 1 yang mempunyai rencana diajukan naik level menjadi hotel bintang 2. Beberapa aspek yang dinilai untuk menjadi syarat hotel berbintang meliputi aspek bangunan, layanan dan pengelolaan. Hal tersebut disampaikan Direktur LSU, Adi Karya Wisata Zahir Ravana Zubir yang diberitakan di Koran Tribun edisi 24 Agustus 2014. Banyaknya komplain atau keluhan dari para tamu menjadikan kualitas pelayanan Hotel Grand Rosela masih diragukan. Hal ini membuat syarat sertifikasi menjadi belum terpenuhi. Perlunya *performance importance analysis* sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan, sebagai usaha sebagai evaluasi kinerja hotel dalam pengajuan kenaikan level, maka akan dilakukan pendekatan *performance importance analysis* (IPA) dan identifikasi ketidakpuasan pelanggan dengan *fishbone chart* pada Hotel Grand Rosela Yogyakarta.

1.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang diangkat berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas yaitu Atribut apa saja yang dirasakan belum memenuhi harapan pelanggan dan harus diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan pelayanan (output metode *Importance Performance Analysis*)?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini yaitu mengukur dan menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja Hotel Grand Rosela Yogyakarta dengan metode *Importance-Performance Analysis*.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu :

- a. Dapat mengetahui penyebab-penyebab yang mungkin berpotensi pada ketidakpuasan pelanggan agar nantinya digunakan sebagai rujukan untuk dilakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Adanya masukan yang bermanfaat bagi perusahaan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan perusahaan sesuai dengan hasil penelitian.

1.5. Batasan Masalah

Batasan yang digunakan dalam penelitian antara lain:

- a. Obyek penelitian adalah kepada pelanggan hotel antara lain pelanggan lokal maupun pelanggan asing yang berusia 17-55 tahun.
- b. Data hasil penelitian diambil pada Bulan November-Desember 2014 dan 1-7 Januari 2015.
- c. Responden yang mengisi kuesioner berbahasa Inggris adalah responden berkebangsaan non-Indonesia (mancanegara).

1.6. Sistematika Penulisan

Rancangan sistematika penulisan secara keseluruhan pada penelitian ini terdiri dari lima bab, yang mana uraian masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang permasalahan yang diambil sebagai tema penelitian, pokok permasalahan yang ada dilapangan, tujuan penelitian, batasan masalah dalam penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, dalam bab ini mencakup segala hal yang dapat dijadikan sebagai dasar bagi pengambilan tema penelitian, penentuan langkah pelaksanaan, dan metode penganalisaan yang diambil dari beberapa pustaka yang ada dan memiliki tema sesuai dengan tema penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, dalam bab ini diuraikan pola pikir penelitian, data yang dibutuhkan, langkah-langkah cara pengambilan data dilapangan, serta metode pengolahan dan analisa data yang akan dipakai untuk mengolah data yang didapatkan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, dalam bab ini disajikan pengolahan data dan sekaligus uraian pembahasan untuk menjawab tujuan penelitian ini. Penyajian data berupa tabulasi hingga bersifat mudah dibaca dan *aplikatif* terhadap metode analisa yang dipakai, kemudian dilakukan proses analisa berdasarkan data-data yang didapat dari

penelitian dilapangan. Hasil analisa ini selanjutnya dibahas secara rinci untuk memudahkan penarikan kesimpulan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN, bab ini merupakan kumpulan dari butir-butir kesimpulan hasil analisa dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan juga disertai dengan rekomendasi atau saran untuk penerapan hasil penelitian di lapangan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan metode *Importance Performance Analysis*, pelayanan yang selama ini diberikan oleh staf hotel di Hotel Grand Rosela bagi pelanggan lokal maupun non lokal sebesar 59% sudah berkinerja tinggi. Terdapat hanya 2 atribut yang belum memenuhi harapan pelanggan dan harus diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan pelayanan yaitu atribut perbaikan pelayanan dalam proses administrasi dan atribut perbaikan pelayanan dalam penanganan masalah yang dialami oleh tamu.

1.2. Saran

Saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan antara lain:

1. Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Hotel Grand Rosela Yogyakarta agar kepuasan pelanggan terpenuhi yaitu dengan cara memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan karena keberadaan faktor-faktor ini dinilai penting oleh pelanggan. Berikut usulan perbaikan dari faktor kritis ‘perbaikan pelayanan dalam proses administrasi’:
 - a. Menambah mesin EDC baru yang dapat digunakan untuk *VISA Card*.
 - b. Pengisian *form* sebaiknya dilakukan dengan teknologi informasi atau program untuk administrasi, sehingga lebih mudah dan *paperless*.

- c. Diadakan pelatihan bahasa asing lain untuk semua staf (Bahasa Jepang, Mandarin, Jerman, atau Belanda) agar lebih mudah dalam berkomunikasi.
- d. Pihak manajemen seharusnya lebih memperhatikan perkembangan hotel.
- e. Melakukan pengiriman *form* administrasi secara berkala.

Sedangkan usulan perbaikan untuk faktor kritis ‘perbaikan pelayanan dalam penanganan masalah yang dialami oleh tamu’ antara lain:

- a. Memperbaiki atau memperbaharui fasilitas yang rusak seperti AC, jendela, *shower*, dan *water filter*.
 - b. Penambahan mobil untuk menjemput tamu agar hotel tidak setiap kali mengeluarkan biaya lebih untuk pengadaan taxi untuk menambah kendaraan penjemput.
 - c. Karyawan seharusnya lebih intensif dan teliti dalam merawat dan membersihkan kamar.
2. Pihak Hotel Grand Rosela dapat melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan melaksanakan saran perbaikan berdasarkan hasil penelitian. Perbaikan dilaksanakan secara berkala berdasarkan urutan prioritas perbaikan.
 3. Peningkatan kualitas pelayanan di Hotel Grand Rosela harus dilakukan secara berkelanjutan, agar kualitas pelayanan yang ada semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abeka, Silvance O and Evance Ochieng'. 2012. *Percieved Importance and Perfomance of Information Systems in Azam Company-Dar Es Salaam*. Maseno: International Journal of Learning & Development ISSN 2164-4063 2012, Vol. 2, No. 3.
- Aisyati, A, Taufiq R, Hafid R. 2007. *Analisa Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonogiri Menggunakan Metode FUZZY-SERVQUAL*, Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Aviliani dan Elu, W. 1997. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Usahawan.
- Bebko, C.P. 2000. *Service Intangibility and Its Impact on Consumer Expectations of Service Quality*. Journal of Services Marketing, Vol.14, No.1, p.9-26.
- Bull, Victoria. 2011. *Oxford Learner's Pocket Dictionary*. Oxford United Kingdom: Oxford University Press.
- Chang Lee, M dan I San Hwan. 2005, *Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction and Profitability in the Taiwan Banking Industry*. International Journal of Mnagement. Vol.22, No.4.
- Cornell, L. 1984. *Quality Circle in the Service Industries*. Milwaukee: Quality Progress.
- Davidoff, D.M. 1994. *CONTACT: Customer Service in The Hospitality dan Tourism Industry*. Prentice Hall: New York.
- Haaq, Fiq Ainul. 1992. *Pengukuran Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pada Hotel Perwita Sari, Hotel Mercury dan Hotel Putra Jaya di Prawirotaman Yogyakarta dengan Menggunakan Metode Servqual dan Important Performance Analysis*, Skripsi. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2009. *Manajemen Operasi Buki I Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.

- Hermanto, W. 2009. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang*. Among Makarti, Vol.2, No.4. H: 74 - 87.
- Hidayatullah, C. Juanir. 2006. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Bus Malam Cepat Safari Dharma-Raya*. Malang: Jurusan Manajemen Pemasaran FE Universitas Brawijaya.
- His Yu, C, Chen Chang, Hsiu, Liang Huang, G. 2006. *A Study of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry*. The Journal of American Academy of Business, Cambridge. Vol.9. Num.1.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta. Bandung.
- Hutabarat, Jemsly. 1997. *Visi Kualitas Jasa, Membahagiakan Pelanggan : Kunci sukses Bisnis Jasa*. Usahawan. No. 05. Tahun ke 26. Mei. 14-19.
- Ishikawa, Kaoru. 1968. *Guide to Quality Control (Japanese): Gemba No QC Shuho*. Tokyo: JUSE Press, Ltd.
- Kartajaya, Hermawan. 2004. *On Marketing , Mark Plus & Co*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kitcharoen, K. 2004. *The Importance-Performance Analysis of Service Quality in Administrative Departments of Private Universities in Thailand*. ABAC Journal Vol. 24.
- Kotler, Philip, Bowen, J dan Makens, J. 1996. *Marketing for Hospitality and Tourism*. Prentice Hall: New York.
- Kotler, Philip dan Keler, K, L., 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Terjemahan, Prentice Hall. Inc.
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*, 3. Millennium Edition, New Jersey: Prentice Hall International.
- Martilla, J. A. and James, J. C. 1977. *Improtance-Performance Analysis*. Journal of Marketing. 41(1): 77-79.
- Nugroho, Rony Ariyanto. 2014. *Turis Lima Negara ini Akan Bebas Visa ke Indonesia*: PT. Kompas Media Nusantara. 5 November 2014.

- Rahmadi, H, Rochman, T, Aisyati, A. 2007. *Analisa Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonogiri Menggunakan Metode FUZZY-SERVQUAL*. Solo: Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret.
- Rahmawati, Herlina. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar*, Skripsi. Surakarta: Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisficatio*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Parasuraman A, Zeithaml, V.A dan Berry, L. 1990. *Delivery Quality Service*. New York: the Free Press.
- Parasuraman A, Zeithaml, V.A dan Berry, L. 1993. *More On Improving Service Quality Measurement*. Prentice Hall: New York.
- Parasuraman A, Zeithaml, V.A dan Berry, L. 1996. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. Journal of Marketing. pp 31-48.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V & Malhorta, A. 2005. *E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale For Assessing Electronic Service Quality*. Journal of Retailing 64 (1), 12-40.
- Priyatno, D. 2011. *Buku Saku Spps Analisis Statistik Data*. Yogyakarta: Mediakom
- Satriotomo, D. 2011. *Efektivitas Layanan Jalan Tol Kota Semarang Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna*. Semarang: Tesis Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Setiono, Harris. 2013. *Studi Deskriptif Retail Service Quality di Carrefour Ngagel Surabaya*. Surabaya: Jurnal ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya.
- Shadily, H dan Echols, J.M. 1981. *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, S. 1987. *Metode Penelitian Survei, LP3E*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

- Statistik, Badan Pusat. 2015. *Berita Resmi Statistik No. 03/01/Th. XVIII, 2 Januari 2015*. Jakarta: Badan Pusat Statistik Republik Indonesia
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis, cetakan kesembilan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Cetakan ketujuhbelas*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulistiyani, Tina. 2001. *Kiat Merebut dan Mempertahankan Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis: Optimum. Vol.1. No.2.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. 1992. *Sampling dan Pemeriksaan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Thio, Sienny. 2001. *Membangun Service Quality untuk Mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitality*. Surabaya: Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Universitas Kristen Petra Vol. 3, No.1.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. dan Diana, A. 2003. *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. dan G, C. 2007. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wardhani, Estie Kusuma. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang-Jakarta)*. Semarang: Jurnal Studi Manajemen & Organisasi Universitas Diponegoro Vol. 3, No 1.
- Widodo, A. 2013. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Poliklinik Uin Sunan Kalijaga Melalui Integrasi Importance Performance Analysis (Ipa) dan Quality Function Deployment (Qfd)* : Skripsi Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Wirastami, Pristiqa Ayun. 2014. *Eastparc Hotel Naik Level Jadi Bintang Lima*: Tribun Jogja. 24 Agustus 2014.



LAMPIRAN

LAMPIRAN A
PROFIL HOTEL GRAND ROSELA YOGYAKARTA

A.1. Profil Hotel Grand Rosela

Hotel Grand Rosela merupakan hotel yang terletak di kawasan “Kampung Bule” yang beralamatkan di Jl.Prawirotaman No.28 Yogyakarta 55153, Indonesia. Kawasan “Kampung Bule” merupakan kawasan yang terletak di jantung Kota Yogyakarta. Jalan Prawirotaman Yogyakarta terkenal dengan nama lain yaitu “Kampung Bule” karena banyaknya wisatawan mancanegara yang memilih kawasan Jalan Prawirotaman sebagai tempat untuk menginap karena lokasinya yang dekat dengan Taman Wisata Keraton Yogyakarta, Istana Taman Sari, Keraton Pakulaman, daerah kerajinan perak Kota Gedhe, pusat batik, serta merupakan tempat yang strategis terletak di jalur wisata Yogyakarta. Maka banyak sekali hotel-hotel, *café*, toko souvenir yang berdiri di Jalan Prawirotaman. Setiap tahun dapat dilihat perkembangan “Kampung Bule” semakin pesat sehingga dimanfaatkan masyarakat sebagai sumber ekonomi. Maka pada tahun 2006 oleh “Indah Palace Group” didirikanlah Hotel Grand Rosela. Manajemen pengelola “Indah Palace Group” berpusat di Kota Solo. Hotel Grand Rosela merupakan hotel berbintang 1. Hotel Grand Rosela menyediakan pelayanan dan fasilitas yang diupayakan membuat tamu merasa nyaman. Selain di Yogyakarta, Hotel Grand Rosela juga terdapat Solo dan Tawangmangu.

A.2. Fasilitas Hotel Grand Rosela

Ada beberapa fasilitas hotel ini seperti layanan shuttle, Wi-fi di tempat umum, layanan laundry, area merokok, fasilitas bagi tamu dengan kebutuhan khusus.

Hotel Grand Rosela menampilkan arsitektur bergaya modern dan elegan. Hotel Grand Rosela memiliki 46 kamar, antara lain 22 kamar tipe standar, 13 kamar tipe moderate, 7 kamar deluxe, dan 4 kamar suite. Di setiap kamar terdapat air minum dalam kemasan botol gratis, meja tulis, televisi kabel, bar mini, perlengkapan mandi. Kamar-kamar ber-AC Hotel Grand Rosela menawarkan kamar mandi dengan bathtub dan peralatan mandi dan tersedia sandal. Setiap kamar dilengkapi dengan meja kerja dan telepon SLI. Daftar lengkap fasilitas rekreasi tersedia di hotel termasuk spa, taman, kolam renang

(luar ruangan), dan fasilitas pijat. Waktu check in hotel adalah pukul 14.00 dan waktu check out pukul 12.00 WIB.

Tabel A.1 Fitur Hotel Grand Rosela

Fitur dari Hotel Grand Rosela			
Fasilitas	✓ resepsionis 24 jam	✓ antar-jemput bandara	✓ business center
	✓ tempat parkir mobil	✓ concierge	✓ fasilitas bagi tamu dengan kebutuhan khusus
	✓ kamar untuk keluarga	✓ layanan laundry	✓ restoran
	✓ layanan kamar	✓ kotak penyimpanan	✓ ruang bersantai/area menonton TV bersama
	✓ layanan shuttle	✓ area merokok	
Olahraga dan Rekreasi	✓ kolam renang (luar ruangan)	✓ pijat	✓ spa
	✓ taman		
Internet	✓ Wi-fi di tempat umum	✓ Wi-Fi gratis di semua kamar	
Parkir	✓ tempat parkir mobil		
Bahasa yang Digunakan	✓ Bahasa Indonesia	✓ Bahasa Inggris	

Tabel A.2 Harga Tipe Kamar Hotel Grand Rosela

TYPE OF ROOM	Harga Publish (Rp)
Standard	318.000 ++
Moderate	441.000 ++
Deluxe	626.000 ++
Suite	715.000 ++

A.3. Dokumentasi Keadaan Fisik Hotel



Gambar A.1 Bagian Depan Hotel



Gambar A.2 Eksterior Hotel



Gambar A.3 Hotel Restaurant



Gambar A.4 Mendhut Room



Gambar A.5 Tipe Kamar Hotel Grand Rosela

LAMPIRAN B
KUESIONER PILOT STUDY



Dengan hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian mengenai kualitas jasa pada Hotel Grand Rosela Yogyakarta, maka kami memohon kesediaannya untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner penelitian mengenai harapan dan yang anda dirasakan terhadap pelayanan hotel. Adapun informasi yang telah diberikan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Atas perhatian dan bantuan yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan saya ucapkan terima kasih. Jazakumullahu khair, amin.

Hormat saya,

Hurun'in (*hurun_1992_in@yahoo.com/089604453787*)

Berapakah usia anda? (mohon diberi tanda $\checkmark$)

☐ Dibawah 17 tahun ☐ 17-25 ☐ 26-30 ☐ 31-35 ☐ 36-40 ☐ Diatas 45

Mohon diberi tanda (✓) pada tingkat harapan dan kepuasan anda tentang semua pelayanan yang disediakan oleh hotel seperti yang ditunjukkan pada pernyataan di bawah ini:

HARAPAN : Pernyataan ini berhubungan dengan opini anda terhadap hotel, mohon pilih tingkat harapan anda terhadap kualitas layanan hotel.

DIRASAKAN : Pernyataan ini berhubungan dengan apa yang anda rasakan terhadap hotel, mohon pilih tingkat kepuasan anda terhadap fitur-fitur yang dimiliki oleh hotel.

Kriteria pengisian kuesioner :

1 : Sangat Tidak Setuju 2 : Tidak Setuju 3 : Netral 4 : Setuju 5 : Sangat Setuju

[illegible][illegible]

**INDUSTRIAL ENGINEERING DEPARTMENT
SCIENCE AND TECHNOLOGY FACULTY
STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA 2014**

QUESTIONNAIRE

Dear,
Mr/Mrs/Ms Respondent

This questionnaire has objective to obtain information related to guests' expectation and perceived of service quality for Grand Rosela Hotel Yogyakarta. Your responses to the questionnaire will be confidential and only use for the research purpose. If you need further information with regards to the findings of this survey, please contact me by email at hurun_1992_in@yahoo.com or 089604453787. Thank you and enjoy your times in Yogyakarta. Jazakumullahu khair, aamiin.

Sincerely,
Hurun'in

What is your age? (placing check mark ✓)

☐ Below 17 years ☐ 17-25 ☐ 26-30 ☐ 31-35 ☐ 36-40 ☐ More than 45 years

Please indicate your degree of expectation and perceived with the overall services provided by your hotel, by placing a check mark (✓) in the relevant box below:

EXPECTATION : This section of the survey deals with your opinions of the hotel. Please show the extent to which you think hotels should possess the following features.

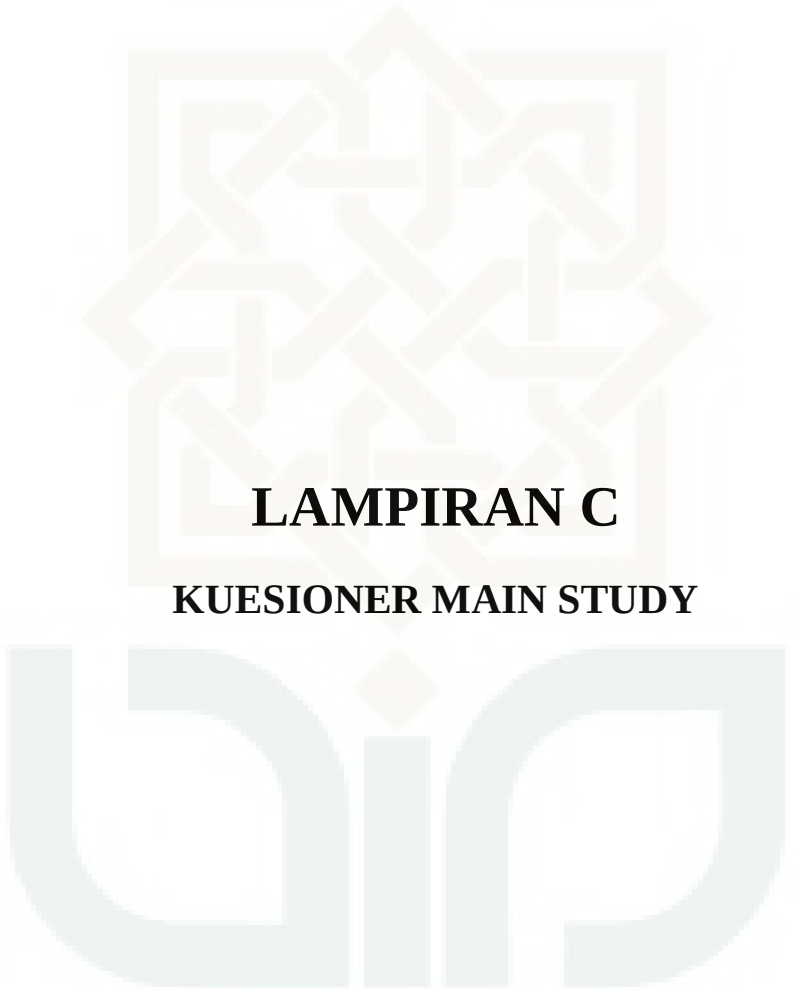
PERCEIVED : The statements relate to your feelings about the particular hotel you have chosen. Please show the extent to which you believe this hotel has the feature described in the statement.

You should rank each statement as follows :

1 : Strongly Disagree 2 : Disagree 3 : Neutral 4 : Agree 5 : Strongly Agree

STATEMENT		EXPECTATION					PERCEIVED				
		1 Strongly Disagree	2	3	4	5 Strongly Agree	1 Strongly Disagree	2	3	4	5 Strongly Agree
1	Have modern looking equipment.										
2	The physical facilities of the hotel are visually appealing.										
3	Materials associated with the service (i.e. soap, glass, etc.) are visually appealing at the hotel.										
4	Safety parking area.										
5	The hotel's staffs are neat appearing.										

[illegible]



LAMPIRAN C

KUESIONER MAIN STUDY



Dengan hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian mengenai kualitas jasa pada Hotel Grand Rosela Yogyakarta, maka kami memohon kesediaannya untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner penelitian mengenai harapan dan yang anda dirasakan terhadap pelayanan hotel. Adapun informasi yang telah diberikan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Atas perhatian dan bantuan yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan saya ucapkan terima kasih. Jazakumullahu khair, aamin.

Hormat saya,

Hurun'in (*hurun_1992_in@yahoo.com/089604453787*)

Berapakah usia anda? (mohon diberi tanda √)

☐ Dibawah 17 tahun ☐ 17-25 ☐ 26-30 ☐ 31-35 ☐ 36-40 ☐ Diatas 45

Mohon diberi tanda (✓) pada tingkat harapan dan kepuasan anda tentang semua pelayanan yang disediakan oleh hotel seperti yang ditunjukkan pada pernyataan di bawah ini:

HARAPAN : Pernyataan ini berhubungan dengan opini anda terhadap hotel, mohon pilih tingkat harapan anda terhadap kualitas layanan hotel.

DIRASAKAN : Pernyataan ini berhubungan dengan apa yang anda rasakan terhadap hotel, mohon pilih tingkat kepuasan anda terhadap fitur-fitur yang dimiliki oleh hotel.

Kriteria pengisian kuesioner :

1 : Sangat Tidak Setuju 2 : Tidak Setuju 3 : Netral 4 : Setuju 5 : Sangat Setuju

[illegible][illegible]



Dear,
Mr/Mrs/Ms Respondent

This questionnaire has objective to obtain information related to guests' expectation and perceived of service quality for Grand Rosela Hotel Yogyakarta. Your responses to the questionnaire will be confidential and only use for the research purpose. If you need further information with regards to the findings of this survey, please contact me by email at hurun_1992_in@yahoo.com or 089604453787. Thank you and enjoy your times in Yogyakarta. Jazakumullahu khair, aamin.

What is your age? (placing check mark ✓)

Please indicate your degree of expectation and perceived with the overall services provided by your hotel, by placing a check mark (✓) in the relevant box below:

PERCEIVED : The statements relate to your feelings about the particular hotel you have chosen. Please show the extent to which you believe this hotel has the feature described in the statement.

1 : Strongly Disagree 2 : Disagree 3 : Neutral 4 : Agree 5 : Strongly Agree

[illegible]



LAMPIRAN D

PENGUMPULAN DATA KUESIONER PILOT STUDY

Tabel D.1 Data Kuesioner Pilot Study (Harapan)

No.	BUKTI FISIK (TANGIBLE)					KEANDALAN (REABILITY)				DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)				JAMINAN (ASSURANCE)				EMPATI (EMPHATY)				
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
11	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
13	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
14	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
16	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
17	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
18	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
20	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
21	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
23	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5

[illegible]

LAMPIRAN E
PENGUMPULAN DATA KUESIONER MAIN STUDY

Tabel E.1 Data Kuesioner Main Study (Harapan)

[illegible]

24	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
28	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
29	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
31	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
37	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
39	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
40	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
44	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5

[illegible]

[illegible]

24	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
25	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
29	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
35	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5

[illegible]



LAMPIRAN F

HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS PILOT STUDY

F.1. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas *Pilot Study* Awal Skala Harapan

F.1.1. *Tangibles*

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.842	.842	5

Inter-Item Correlation Matrix					
	A1	A2	A3	A4	A5
A1	1.000	.513	.691	.475	.611
A2	.513	1.000	.308	.858	.423
A3	.691	.308	1.000	.174	.820
A4	.475	.858	.174	1.000	.286
A5	.611	.423	.820	.286	1.000

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	17.51	2.904	.731	.608	.786
A2	17.46	2.961	.668	.771	.804
A3	17.57	3.134	.618	.760	.817
A4	17.43	3.134	.553	.764	.835
A5	17.46	2.961	.668	.706	.804

F.1.2. Reability

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.828	.830	4

Inter-Item Correlation Matrix				
	A6	A7	A8	A9
A6	1.000	.593	.534	.597
A7	.593	1.000	.553	.404
A8	.534	.553	1.000	.613
A9	.597	.404	.613	1.000

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A6	13.29	2.563	.697	.507	.763
A7	13.40	2.718	.613	.434	.803
A8	13.51	2.787	.680	.490	.773
A9	13.29	2.916	.636	.481	.792

F.1.3. Responsiveness

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.750	.749	4

Inter-Item Correlation Matrix				
	A10	A11	A12	A13
A10	1.000	.334	.727	.361
A11	.334	1.000	.169	.766
A12	.727	.169	1.000	.208
A13	.361	.766	.208	1.000

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A10	13.49	1.551	.599	.581	.663
A11	13.20	1.518	.557	.593	.686
A12	13.40	1.776	.441	.535	.745
A13	13.23	1.476	.590	.599	.666

F.1.4. Assurance

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
	.768	.769 4

Inter-Item Correlation Matrix				
	A14	A15	A16	A17
A14	1.000	.464	.539	.213
A15	.464	1.000	.448	.752
A16	.539	.448	1.000	.307
A17	.213	.752	.307	1.000

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A14	13.49	1.904	.480	.388	.756
A15	13.34	1.467	.757	.669	.603
A16	13.43	1.840	.521	.342	.737
A17	13.40	1.600	.539	.590	.734

F.1.5. Empathy

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.913	.914	5

Inter-Item Correlation Matrix

	A18	A19	A20	A21	A22
A18	1.000	.707	.707	.471	.645
A19	.707	1.000	.767	.767	.730
A20	.707	.767	1.000	.533	.730
A21	.471	.767	.533	1.000	.730
A22	.645	.730	.730	.730	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A18	18.43	3.017	.715	.595	.906
A19	18.46	2.785	.873	.797	.873
A20	18.46	2.903	.786	.703	.892
A21	18.46	3.020	.703	.703	.909
A22	18.31	2.987	.822	.712	.885

F.2. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas *Pilot Study* Awal Skala

F.2.1. *Tangible*

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.890	.891	5

Inter-Item Correlation Matrix					
	A1	A2	A3	A4	A5
A1	1.000	.650	.557	.634	.609
A2	.650	1.000	.464	.886	.396
A3	.557	.464	1.000	.577	.876
A4	.634	.886	.577	1.000	.563
A5	.609	.396	.876	.563	1.000

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	16.94	4.644	.719	.580	.869
A2	16.60	4.659	.688	.839	.875
A3	16.83	4.264	.747	.787	.862
A4	16.51	4.375	.787	.841	.853
A5	16.77	4.182	.730	.823	.868

F.2.2. Reability

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.794	.794	4

Inter-Item Correlation Matrix				
	A6	A7	A8	A9
A6	1.000	.615	.339	.512
A7	.615	1.000	.431	.517
A8	.339	.431	1.000	.532
A9	.512	.517	.532	1.000

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A6	12.77	2.770	.603	.430	.745
A7	12.94	2.526	.647	.456	.722
A8	13.11	2.810	.526	.317	.781
A9	12.94	2.408	.650	.430	.720

F.2.3. Responsiveness

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.942	.943	4

Inter-Item Correlation Matrix				
	A10	A11	A12	A13
A10	1.000	.897	.760	.722
A11	.897	1.000	.858	.828
A12	.760	.858	1.000	.760
A13	.722	.828	.760	1.000

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A10	13.17	3.617	.846	.807	.928
A11	13.14	3.420	.944	.902	.898
A12	13.23	3.358	.847	.745	.930
A13	13.17	3.676	.816	.697	.938

F.2.4. Assurance

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.917	.917	4

Inter-Item Correlation Matrix				
	A14	A15	A16	A17
A14	1.000	.813	.779	.734
A15	.813	1.000	.690	.642
A16	.779	.690	1.000	.745
A17	.734	.642	.745	1.000

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A14	13.20	3.165	.868	.769	.871
A15	13.26	3.491	.784	.670	.901
A16	13.23	3.417	.816	.676	.890
A17	13.29	3.387	.771	.616	.905

F.2.5. Empathy

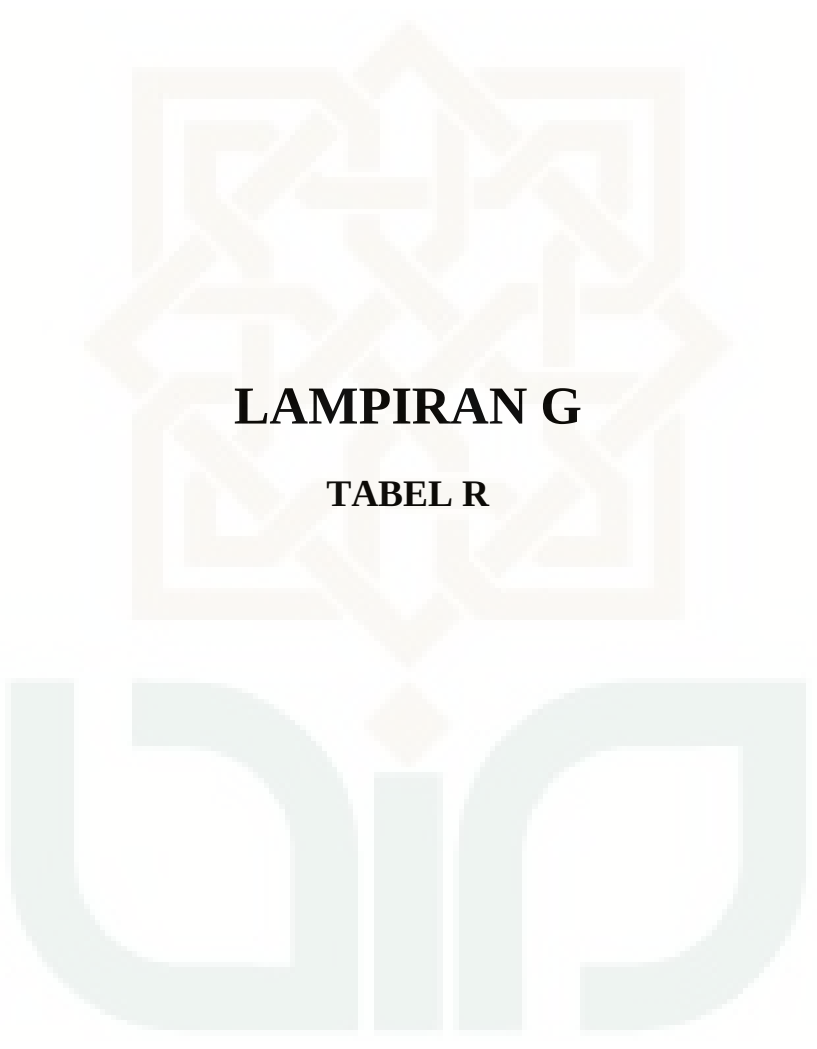
Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.903	.906	5

Inter-Item Correlation Matrix					
	A18	A19	A20	A21	A22
A18	1.000	.608	.678	.748	.635
A19	.608	1.000	.591	.602	.635
A20	.678	.591	1.000	.662	.820
A21	.748	.602	.662	1.000	.615
A22	.635	.635	.820	.615	1.000

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A18	18.31	4.045	.780	.636	.877
A19	18.31	4.222	.693	.493	.896
A20	18.20	4.224	.797	.724	.875
A21	18.29	3.916	.764	.621	.882
A22	18.09	4.375	.783	.710	.879



LAMPIRAN G

TABEL R

Tabel G.1 Tabel R

N	α		N	A		N	α	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.990	27	0.381	0.487	55	0.255	0.345
4	0.950	0.959	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.917	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.874	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.834	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.798	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.765	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.735	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.708	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.684	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.661	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.641	38	0.320	0.416	150	0.159	0.210
15	0.514	0.623	39	0.316	0.406	175	0.148	0.194
16	0.497	0.606	40	0.312	0.403	200	0.136	0.181
17	0.482	0.590	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.575	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.561	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.549	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.537	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.526	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.515	47	0.288	0.342	900	0.065	0.086
24	0.404	0.505	48	0.284	0.366	1000	0.062	0.081
25	0.398	0.496	49	0.281	0.364			
26	0.388	496.000	50	0.279	0.361			

LAMPIRAN H
DATA TAMU HOTEL YANG MENGINAP
BULAN NOVEMBER 2014



SUB BAGIAN PROGRAM DAN INFORMASI, pswt. 2312
TAMU YANG DATANG (CHECK IN)

Hotel : GRAND ROSECA HOTEL
Alamat : DI PRAWIOTANAN 1 NO 28

Bulan : NOVEMBER
Telp. : (0274) 41491 Fax : 380 00

NO.	ASAL WISMAN	JUMLAH (CHECK IN)	LAMA TINGGAL
1.	Amerika Serikat		
2.	Canada		
3.	Amerika Latin		
4.	Austria		
5.	Belanda	24	
6.	Jerman	18	
7.	Italia	6	
8.	Inggris	8	
9.	Perancis	9	
10.	Spanyol/Portugal	12	
11.	Belgia		
12.	Swedia/Skandinavia		
13.	Swiss		
14.	Finlandia		
15.	Denmark		
16.	Norwegia		
17.	Rusia	6	
18.	Erupa lainnya		
19.	Brunei Darussalam		
20.	Malaysia	56	
21.	Philipina		
22.	Singapura	2	
23.	Siam/Muangthai		
24.	Hongkong		
25.	Jepang	7	
26.	Taiwan		
27.	Korea Selatan		
28.	R.R. China		
29.	India		
30.	Timur Tengah		
31.	Asia lainnya		
32.	Australia	36	
33.	Selandia Baru		
34.	Asia Pasifik Lainnya		
35.	Negara Afrika		
36.	ASEAN lainnya		
A	SUB TOTAL MANCANEGERA	184	

NO.	ASAL WISNUS	JUMLAH (CHECK IN)	LAMA TINGGAL
JAWA			
1.	Jawa Tengah	54	
2.	Jawa Timur	152	
3.	Jawa barat	526	
4.	Jakarta	12	
5.	DIY	56	
6.	Banten	8	
7.	Bali	18	
KALIMANTAN			
8.	Kalimantan Barat	12	
9.	Kalimatann Timur		
10.	Kalimantan Tengah		
11.	Kalimantan Selatan		
SUMATERA			
12.	NAD		
13.	Sumatera Utara		
14.	Riau	56	
15.	Bangka Belitung		
16.	Sumatera Barat		
17.	Jambi	198	
18.	Sumatera Selatan	88	
19.	Bengkulu		
20.	Lampung	208	
SULAWESI			
21.	Sulawesi Tenggara		
22.	Sulawesi Utara		
23.	Sulawesi Tengah		
24.	Sulawesi Selatan		
25.	Sulawesi Barat		
26.	Gorontalo		
MALUKU, PAPUA DAN NUSA TENGGARA			
27.	Maluku		
28.	Papua		
29.	NTB		
30.	NTT		
31.	Lainnya		
B	SUB TOTAL NUSANTARA	1.388	

Jumlah Tenaga Kerja :
Laki-Laki : orang
Perempuan : orang

MICE :
Jumlah Penyelenggaraan : 6 kali
Jumlah Peserta : 254 orang

TAMU YANG MENGINAP (GUEST NIGHT)

Web :

E-mail :

Data Tamu Hotel Yang Menginap
(Bulan ~~NOVEMBER~~..... 2014)

Nama Hotel : GRAND ROSELA HOTEL
Alamat : Jl PADJARANAN 1 NO 28
Telepon, Fax : (029) 419191, Fax 380 010
E-mail : grandrosela@yahoo.com
Jumlah Kamar : 46
Jumlah Meeting Room : 1

Contact Person:
Nama: Rochmadi
Hp : 085789286288

No	Asal Wisman	Jumlah (Check In)	Lama Tinggal
1	Amerika Serikat		
2	Canada		
3	Amerika Latin		
4	Austria		
5	Belanda	24	
6	Jerman	18	
7	Italia	6	
8	Inggris	8	
9	Perancis	9	
10	Spanyo/ Portugal	12	
11	Belgia		
12	Swedia/ Skandinavia		
13	Swiss		
14	Finlandia		
15	Denmark		
16	Norwegia		
17	Rusia	6	
18	Eropa Lainnya		
19	Brunei Darussalam		
20	Malaysia	56	
21	Philipina		
22	Singapura	2	
23	Thailand		
24	Hongkong		
25	Jepang	4	
26	Taiwan		
27	Korea Selatan		
28	China		
29	India		
30	Timur Tengah		
31	Asia Lainnya		
32	Australia	36	
33	Selandia Baru		
34	Asia Pasifik Lainnya		
35	Negara Afrika		
36	ASEAN Lainnya		
A	Sub Total	184	
	MANCANEGARA		

No	Asal Wisnus	Jumlah (Check In)	Lama Tinggal
	JAWA		
1	Jawa Tengah	54	
2	Jawa Timur	152	
3	Jawa Barat	526	
4	Jakarta	12	
5	DIY	56	
6	Banten	8	
7	BALI	18	
	KALIMANTAN		
8	Kalimantan Barat	12	
9	Kalimantan Timur		
10	Kalimantan Tengah		
11	Kalimantan Selatan		
	SUMATRA		
12	NAD		
13	Sumatra Utara		
14	Riau	56	
15	Bangka Belitung		
16	Sumatra Barat		
17	Jambi	108	
18	Sumatra selatan	88	
19	Bengkulu		
20	Lampung	208	
	SULAWESI		
21	Sulawesi Tenggara		
22	Sulawesi Utara		
23	Sulawesi Tengah		
24	Sulawesi Selatan		
25	Sulawesi Barat		
26	Gorontalo		
	MALUKU, PAPUA, NUSA TENGGARA		
27	Maluku		
28	Papua		
29	NTB		
30	NTT		
31	Lainnya		
B	Sub Total	1.388	
	NUSANTARA		

Kegiatan MICE :
Penyelenggaraan : . 6 . . Kali
Jumlah Peserta : 2.54 . Orang

Tamu Yang Menginap (Guest Night)/bulan

Jumlah Kamar yang dijual	Jumlah Kamar yang terjual	Jumlah Bed yang dijual	Jumlah Bed yang terjual	Lama Tinggal Tamu	
				Wisman	Wisnus
1.380	679	2.070	1.018	2.26	2.26

Yogyakarta, 15 Desember 2014



LAMPIRAN I

LEMBAR REGISTRASI HOTEL GRAND ROSELA



No :

REGISTRATION

Nama Keluarga <i>Surname</i>		Nama Depan <i>First Name</i>		
Tanggal Kedatangan <i>Arrival Date</i>	Tanggal Keberangkatan <i>Departure Date</i>	# of Room	Room #	Room Type
		# of Guest		Rate
Alamat <i>Address</i>			Perusahaan <i>Company</i>	
Kota <i>City</i>			Pekerjaan <i>Profession</i>	
Negara <i>Country</i>				
Kode / Zip <i>Code / Zip</i>		Negara <i>Country</i>		
Pasport / ID Number		Tempat & tgl. dikeluarkan <i>Place & date of issue</i>		Kebangsaan <i>Nationality</i>
Tgl. lahir <i>Date of birth</i>	D	M	Y	VISA :
				☐ Transit ☐ Tourist ☐ Official ☐ Business
Maksud kunjungan <i>Purpose of visit</i>		☐ Pleasure ☐ Business ☐ Official		
Cara Pembayaran <i>Payment Method</i>		☐ Cash ☐ T. Cheques ☐ Company ☐ Voucher ☐ BCA ☐ Antex ☐ Visa ☐ Dinners ☐ Masier Card		
Tanda Tangan <i>Guest's Signature</i>		FOM ASS FOM		
		Hotel use only		
CHECK OUT TIME IS 12.00				

Hotel tidak bertanggung jawab atas barang-barang tamu yang ditinggalkan di kamar. Safe deposit boxes tersedia di Reception tanpa dipungut biaya. Semua rate dikenakan 10% service charge dan 11% pajak pemerintah yang berlaku. Saya bertanggung jawab sepenuhnya atas seluruh transaksi pembayaran yang dikeluarkan atas nama saya.

The Hotel will not held responsible for any valuable left by the guest in the room. Safe deposit boxes area available without charge Reception. All rates are subject to 10% service charge and 11% applicable government taxes. Regardless of change instructions I acknowledge that I an Personally habble for the payment of my statement of accounts.

LAMPIRAN J
DAFTAR KELUHAN
PELANGGAN HOTEL GRAND ROSELA YOGYAKARTA TAHUN 2014
DAN JANUARI 2015

(<http://www.agoda.com/id-id/hotel-grand-rosela/reviews/yogyakarta-id.html?asq=rclJjyP0GikR2D9WR1DJ%2b4tS5p9so6FsD7TGpNmDdL8ov9bG%2fwaYr6IaSRON0jc96h08r9rkoijfoV0HX0GJ%2fIacTTHOd%2fF4uaSmwS8INRBiXdXWLL2dv7SrEzRHpCa>)

- Air shower kotor, berwarna coklat, kamar mandi bau
- Hanya satu kekurangan yang terlihat, yaitu sarapan
- Penawaran tidak sesuai dengan kondisi
- Kamar bersih dan baik-baik saja, walau hotel terkesan sedikit adalah bangunan yang sudah tua, televisi model lama, dan model kamar mandinya juga seadanya saja, barang-barang yang ada di dalam kamar juga model lama.
- Cuma satu yang kurang, kebetulan kamar kami di lantai 3, tidak ada fasilitas lift jadi kami harus naik turun tangga zigzag yang lumayan melelahkan.
- Keluhan adalah adanya semut besar yang ada di lantai kamar. Cukup mengganggu bagi saya dan anak-anak saya.
- Kolam renangnya kurang bersih, kamarnya sedikit pengap
- Bersih tapi kamar kecil
- Lampu kamar kurang terang, remang remang, dinding keramik wc sudah tua pecah pecah. Tempat tidur sepertinya sudah harus diganti kurang nyaman. Ac berisik.
- Namun kurang banyak macam makanan dan minumannya.
- Amar mandi memerlukan renovasi.
- Channel televisi sedikit sekali channel multinasional.
- Good room but small room
- Hanya saja ukuran kamarnya terlalu kecil (kami ambil kamar deluxe dengan twin bed). Berhubung kami membawa 2 anak kami yang masih kecil-kecil, umur 5 dan 7 tahun, harus memakai extra bed, sehingga kamar terasa semakin kecil dan sulit bergerak. Rasanya sudah cukup baik hanya saja perlu bervariasi.
- Kamarnya masih menggunakan perabot yg kuno, kadang bikin ngeri di malam hari. Kamar hotel tdk sesuai gambar
- Hotel bagus tapi agak kuno. Kolam renangnya kotor dan keruh sekali.
- Persediaan menu sarapan pagi hrp lbh diperhatikan terutamanya saat htl ramai jangan smpai kehabisan sehongga tamu tdk menunggu terlalu lama apalagi hrs menunggu dimsk lebih baik htl menyediakan stok makanan lebih dr pada kurang,krn tamu mempunyai waktu terbatas utk menunggu krn sdh hrs jln pagi2 utk traveling.
- Tapi lampu warna kuning dan bangunan aga kuno.
- Meski bathtub agak kuno berdinding keramik. Swimming pool kurang bersih airnya.
- Hotelnya bagus, tapi letak swimming pool tidak strategis, karena terletak di depan ruang makan/restaurant, jadi tidak bisa bebas berenang. Menu breakfast sangat minim pilihan, & tidak lengkap. Tapi AC di kamar berisik
- Not so pleasant, as the cleanliness of the hotel is not well maintained
- Urniture old fashion teak but all can be better updated. This includes the bathroom this is also huge but can do with renovation.
- There can be some improvements like a needed revivatrf bathroom. Dark enough
- But nothing appears to have been maintained since then. Bathroom door / walls / sink literally covered in black mildew. Old furniture. Stained sheets and towels. No wifi. Dirty pool. He owner has failed to invest anything in this wonderfully-located property in a long, long time.
- The room was quite hot because the air condition was too old. 2. The first room we got had no a refrigerator but when we changed the room, the new room had it, so what's the standard? 3. The bathroom was too old. The lock was broken. The shower wasn't hot. The toilet had its problem with the water filler. Too many problems! After staying for two nights, we finally decide to change the hotel!
- I am really sorry to say but the hotel is old and not being kept after.
- AC in my room was not working well, and the staff just said "i'll contact engineering team"... But after that nothing happend the room was so hot
- Toilet/bathroom a bit dirty,
- Some insects in the room, water supply for bathing was too hot

- This was a really dirty hotel. They don't clean, never saw them with a bucket or mop. They just make your bed and spray a lemon scent. The bathroom had a constant stream of ants, we discovered bedbugs on the last night. Most of the windows were broken. Friends of us stayed in this hotel as well and had to change rooms because poo came out of the shower drain. Breakfast is oké, pool is in need of renovatiion. The hose they use to clean it with had mold. The pool is also dirty. We wanted to pay a little bit more to avoid dodgy hostels. But got the same quality. Wifi only works if you stand near the door. Awfull hotel!





LAMPIRAN K

PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

REPBLIK INDONESIA NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013

TENTANG STANDAR USAHA HOTEL



MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013

TENTANG

STANDAR USAHA HOTEL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 18 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata perlu diatur mengenai Standar Usaha Pariwisata;
 - b. bahwa seiring dengan perkembangan dunia usaha perhotelan sebagai bagian dari usaha pariwisata yang semakin pesat, menuntut adanya penyediaan jasa akomodasi yang memenuhi standar usaha;
 - c. bahwa Keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor KM.3/HK.001/MKP.02 tentang Penggolongan Kelas Hotel sudah tidak sesuai dengan perkembangan pariwisata saat ini, sehingga perlu diganti;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Standar Usaha Hotel;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966);
 2. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 166, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5311);

4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
5. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.86/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Penyediaan Akomodasi;
6. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.07/HK.001/MPEK/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
TENTANG STANDAR USAHA HOTEL.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan :

1. Usaha adalah setiap tindakan atau kegiatan dalam bidang perekonomian yang dilakukan untuk tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba.
2. Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.
3. Usaha Penyediaan Akomodasi adalah usaha yang menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya.
4. Usaha Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.
5. Standar Usaha Hotel adalah rumusan kualifikasi usaha hotel dan atau penggolongan kelas usaha hotel yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan usaha hotel.
6. Sertifikat Usaha Hotel adalah bukti tertulis yang diberikan oleh lembaga sertifikasi usaha pariwisata kepada pengusaha hotel yang telah memenuhi standar usaha hotel.

7. Sertifikasi Usaha Hotel adalah proses pemberian sertifikat kepada usaha hotel untuk mendukung peningkatan mutu produk, pelayanan dan pengelolaan usaha hotel melalui penilaian kesesuaian standar usaha hotel.
8. Hotel Bintang adalah hotel yang telah memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas hotel bintang satu, dua, tiga, empat, dan bintang lima.
9. Hotel Nonbintang adalah hotel yang tidak memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas hotel sebagai hotel bintang satu.
10. Pengusaha Hotel adalah orang atau sekelompok orang yang membentuk badan usaha Indonesia berbadan hukum yang melakukan kegiatan usaha hotel.
11. Produk Usaha Hotel adalah fasilitas akomodasi berupa kamar-kamar yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, dan/atau fasilitas lainnya.
12. Pelayanan Usaha Hotel adalah suatu proses yang memberikan kemudahan melalui prosedur standar pelayanan.
13. Pengelolaan Usaha Hotel adalah suatu sistem tata kelola dalam menjalankan seluruh kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan usaha.
14. Penilaian Standar Usaha Hotel adalah penilaian yang digunakan untuk melakukan penggolongan kelas hotel bintang dan penetapan hotel nonbintang berdasarkan persyaratan dasar, kriteria mutlak dan kriteria tidak mutlak.
15. Persyaratan Dasar adalah syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh suatu usaha hotel baik yang berupa sertifikat kelaikan yang dikeluarkan oleh instansi teknis pemerintah serta tanda daftar usaha pariwisata bidang usaha penyediaan akomodasi jenis usaha hotel.
16. Kriteria Mutlak adalah prasyarat utama mencakup aspek produk, pelayanan dan aspek pengelolaan usaha hotel yang ditetapkan oleh Menteri harus dipenuhi oleh usaha hotel untuk dapat disertifikasi.
17. Kriteria Tidak Mutlak adalah prasyarat mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan usaha hotel sebagai unsur penilaian dalam menentukan penggolongan kelas hotel bintang dan penetapan hotel nonbintang yang ditetapkan oleh Menteri sesuai dengan kondisi usaha hotel.
18. Penilaian Mandiri adalah penilaian kesesuaian pengusahaan hotel dengan standar usaha hotel yang mencakup persyaratan dasar, aspek produk, pelayanan dan aspek pengelolaan yang dilakukan oleh pengusaha hotel.
19. Lembaga Sertifikasi Usaha Bidang Pariwisata yang selanjutnya disebut LSU Bidang Pariwisata adalah lembaga mandiri yang berwenang melakukan sertifikasi usaha di bidang pariwisata sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

20. Pemerintah Pusat, selanjutnya disebut Pemerintah adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
21. Pemerintah Daerah adalah gubernur, bupati atau walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah.
22. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kepariwisataan.

Pasal 2

Standar Usaha Hotel bertujuan untuk:

- a. menjamin kualitas produk, pelayanan dan pengelolaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu; dan
- b. memberikan perlindungan kepada tamu, pengusaha hotel, tenaga kerja, dan masyarakat, baik untuk keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan dan pelestarian lingkungan hidup.

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Menteri ini mencakup:

- a. usaha hotel;
- b. aspek produk, pelayanan dan pengelolaan;
- c. penilaian standar usaha hotel;
- d. pembinaan dan pengawasan; dan
- e. sanksi administratif.

BAB II USAHA HOTEL

Pasal 4

- (1) Setiap Usaha Hotel wajib memiliki Sertifikat dan memenuhi persyaratan Standar Usaha Hotel.
- (2) Usaha Hotel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
 - a. Hotel Bintang; dan
 - b. Hotel Nonbintang.
- (3) Hotel Bintang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, memiliki penggolongan kelas hotel terdiri atas:
 - a. hotel bintang satu;
 - b. hotel bintang dua;
 - c. hotel bintang tiga;
 - d. hotel bintang empat; dan
 - e. hotel bintang lima.
- (4) Hotel Nonbintang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, tidak memiliki penggolongan kelas hotel dan dapat disebut sebagai hotel melati.

BAB III
ASPEK PRODUK, PELAYANAN DAN PENGELOLAAN

Pasal 5

- (1) Standar Usaha Hotel mencakup aspek:
 - a. produk;
 - b. pelayanan; dan
 - c. pengelolaan.
- (2) Aspek produk, pelayanan dan pengelolaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf c, meliputi Kriteria Mutlak dan Kriteria Tidak Mutlak Standar Usaha Hotel.
- (3) Kriteria Mutlak dan Kriteria Tidak Mutlak Standar Usaha Hotel sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB IV
PENILAIAN STANDAR USAHA HOTEL

Bagian Kesatu
Unsur Penilaian Standar Usaha Hotel

Pasal 6

Penilaian Standar Usaha Hotel mencakup:

- a. persyaratan dasar;
- b. kriteria mutlak; dan
- c. kriteria tidak mutlak.

Pasal 7

- (1) Persyaratan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a, terdiri atas:
 - a. Tanda Daftar Usaha Pariwisata bidang Usaha Penyediaan Akomodasi jenis Usaha Hotel;
 - b. kelaikan fungsi bangunan gedung;
 - c. keterangan laik sehat; dan
 - d. kelaikan kualitas air.
- (2) Kelaikan fungsi bangunan gedung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, antara lain meliputi kesesuaian fungsi, persyaratan tata bangunan, keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan kemudahan sesuai dengan izin mendirikan bangunan terkait.
- (3) Ketentuan Persyaratan Dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1), juga berlaku terhadap penetapan Hotel Nonbintang.

(4) Tanda

- (4) Tanda daftar dan kelaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikeluarkan oleh instansi teknis pemerintah yang berwenang.
- (5) Penilaian penggolongan kelas Hotel Bintang dan penetapan Hotel Nonbintang dilakukan setelah seluruh Persyaratan Dasar dapat terpenuhi.

Pasal 8

- (1) Kriteria Mutlak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b mencakup:
 - a. kriteria mutlak Hotel Bintang; dan
 - b. kriteria mutlak Hotel Nonbintang.
- (2) Kriteria Mutlak Hotel Bintang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, terdiri atas :
 - a. aspek produk meliputi 12 (dua belas) unsur dan 15 (lima belas) sub unsur;
 - b. aspek pelayanan meliputi 5 (lima) unsur dan 5 (lima) sub unsur; dan
 - c. aspek pengelolaan meliputi 3 (tiga) unsur dan 5 (lima) sub unsur.
- (3) Kriteria Mutlak Hotel Nonbintang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, terdiri atas :
 - a. aspek produk meliputi 7 (tujuh) unsur dan 7 (tujuh) sub unsur;
 - b. aspek pelayanan meliputi 5 (lima) unsur dan 5 (lima) sub unsur; dan
 - c. aspek pengelolaan meliputi 3 (tiga) unsur dan 4 (empat) sub unsur.
- (4) Apabila Kriteria Mutlak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak terpenuhi, maka penilaian terhadap penggolongan kelas Hotel Bintang dan penetapan Hotel Nonbintang tidak dapat dilakukan dan kepada Pengusaha Hotel tersebut diberikan waktu sampai terpenuhinya seluruh kriteria mutlak dimaksud.

Pasal 9

- (1) Kriteria Tidak Mutlak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c, terdiri atas:
 - a. Kriteria tidak mutlak Hotel Bintang; dan
 - b. Kriteria tidak mutlak Hotel Nonbintang.
- (2) Kriteria Tidak Mutlak Hotel Bintang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas :
 - a. aspek produk yang meliputi 32 (tiga puluh dua) unsur dan 147 (seratus empat puluh tujuh) sub unsur;
 - b. aspek pelayanan yang meliputi 14 (empat belas) unsur dan 40 (empat puluh) sub unsur; dan
 - c. aspek pengelolaan yang meliputi 6 (enam) unsur dan 21 (dua puluh satu) sub unsur.

(3) Kriteria

- (3) Kriteria Tidak Mutlak Hotel Nonbintang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri atas :
- a. aspek produk yang meliputi 11 (sebelas) unsur dan 28 (dua puluh delapan) sub unsur;
 - b. aspek pelayanan yang meliputi 5 (unsur) unsur dan 5 (lima) sub unsur; dan
 - c. aspek pengelolaan yang meliputi 4 (empat) unsur dan 5 (lima) sub unsur.

Bagian Kedua
Penilaian Hotel Bintang dan Hotel Nonbintang

Pasal 10

- (1) Penilaian Hotel Bintang menggunakan rentang nilai sebagai berikut:
- a. ≥ 936 untuk kelas hotel bintang lima;
 - b. 728 – 916 untuk kelas hotel bintang empat;
 - c. 520 – 708 untuk kelas hotel bintang tiga;
 - d. 312 – 500 untuk kelas hotel bintang dua; dan
 - e. 208 – 292 untuk kelas hotel bintang satu.
- (2) Hotel yang belum mencapai nilai minimal yang ditentukan untuk golongan kelas hotelnya diharuskan untuk memperbaiki dan/atau memenuhi kekurangannya paling lambat 6 (enam) bulan.
- (3) Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), hotel tidak melaksanakan perbaikan, maka digolongkan ke dalam kelas hotel bintang yang lebih rendah.
- (4) Perbaikan dan/atau pemenuhan kekurangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dituangkan dalam surat pernyataan yang dibuat dan ditandatangani oleh pemilik/pimpinan hotel.

Pasal 11

- (1) Penilaian Hotel Nonbintang dilakukan dengan cara menentukan batas nilai terendah sebesar 152 (seratus lima puluh dua).
- (2) Hotel yang belum mencapai batas nilai terendah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diharuskan memperbaiki dan/atau memenuhi kekurangannya paling lambat 6 (enam) bulan setelah dilakukan penilaian.
- (3) Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Hotel Nonbintang tidak melaksanakan perbaikan, hotel tersebut tidak ditetapkan sebagai Hotel Nonbintang.
- (4) Bagi Hotel Nonbintang yang telah meningkatkan fasilitasnya, dapat mengajukan permohonan untuk dinilai sebagai Hotel Bintang.

Pasal 12

Penilaian Hotel Bintang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 dan Penilaian Hotel Nonbintang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Ketiga Sertifikasi Usaha Hotel

Pasal 13

Sertifikasi Usaha Hotel dilaksanakan oleh LSU Bidang Pariwisata yang berkedudukan di wilayah Indonesia.

Bagian Keempat Penilaian Mandiri

Pasal 14

- (1) Pengusaha Hotel dapat melakukan Penilaian Mandiri sebelum melaksanakan Sertifikasi Usaha Hotel.
- (2) Penilaian mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberikan kemudahan bagi Pengusaha Hotel untuk memahami Standar Usaha Hotel dan bagi LSU Bidang Pariwisata untuk memperlancar proses sertifikasi.
- (3) Penilaian Mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak mengurangi kewajiban Usaha Hotel untuk melakukan sertifikasi Usaha Hotel.
- (4) Penilaian mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada Persyaratan Dasar, Panduan Penilaian dan Tata Cara Penilaian sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan Menteri ini.

BAB V PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 15

Pemerintah dan Pemerintah Daerah melaksanakan pembinaan dan pengawasan dalam rangka penerapan Standar Usaha Hotel sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16

- (1) Menteri/Gubernur/Bupati/Walikota melakukan pembinaan dalam rangka penerapan Standar Usaha Hotel sesuai kewenangannya.
- (2) Pembinaan yang dilakukan oleh Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup sosialisasi dan advokasi.
- (3) Pembinaan yang dilakukan oleh Gubernur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup pelaksanaan bimbingan teknis penerapan Standar Usaha Hotel bagi Pengusaha Hotel.
- (4) Pembinaan yang dilakukan oleh Bupati/Walikota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain melakukan bimbingan teknis penerapan standar usaha hotel dan pelatihan teknis operasional hotel bagi tenaga kerja Usaha Hotel.

Pasal 17

- (1) Menteri/Gubernur/Bupati/Walikota melakukan pengawasan penerapan Standar Usaha Hotel sesuai kewenangannya.
- (2) Pengawasan yang dilakukan oleh Menteri sebagaimana dimaksud ayat (1) melalui evaluasi penerapan Standar Usaha Hotel.
- (3) Pengawasan yang dilakukan oleh Gubernur sebagaimana dimaksud ayat (1) melalui evaluasi laporan kegiatan penerapan Standar Usaha Hotel di wilayah kerja.
- (4) Pengawasan yang dilakukan oleh Bupati/Walikota sebagaimana dimaksud ayat (1) mencakup Persyaratan Dasar dan pemeriksaan kepemilikan Sertifikat Usaha Hotel.

BAB VI SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 18

- (1) Setiap Pengusaha Hotel yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) dikenakan teguran tertulis kesatu.
- (2) Apabila dalam jangka waktu 40 (empat puluh) hari kerja setelah diberikan teguran tertulis kesatu, Pengusaha Hotel tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pengusaha Hotel dikenakan teguran tertulis kedua.

(3) Apabila.....

- (3) Apabila dalam jangka waktu 40 (empat puluh) hari kerja setelah diberikan teguran tertulis kedua, Pengusaha Hotel tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengusaha dikenakan teguran tertulis ketiga.
- (4) Apabila dalam jangka waktu 40 (empat puluh) hari kerja setelah diberikan teguran tertulis ketiga, Pengusaha Hotel tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Usaha Hotel dikenakan sanksi pembatasan kegiatan usaha.
- (5) Apabila dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari kerja setelah dikenakan sanksi pembatasan kegiatan usaha, Pengusaha Hotel tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Usaha Hotel dikenakan sanksi pembekuan usaha.

BAB VII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 19

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, dalam hal Pemerintah Daerah belum menerbitkan sertifikat yang diperlukan sebagai persyaratan dasar, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 maka Pemerintah Daerah dapat mengeluarkan surat keterangan atau rekomendasi tentang hal tersebut kepada pengusaha yang bersangkutan.

Pasal 20

Sertifikat Penggolongan Kelas Hotel yang sudah diterbitkan sebelum Peraturan Menteri ini, dinyatakan masih tetap berlaku sampai berakhir masa berlakunya.

BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor KM.03/HK.001/MKP.02 tentang Penggolongan Kelas Hotel, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 22

Pasal 22

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 September
2013

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MARI ELKA PANGESTU

Diundangkan di Jakarta pada tanggal 3 Oktober 2013

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2013 NOMOR
1186

Salinan sesuai dengan aslinya

KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF RI
Kepala Biro Hukum dan Kepegawaian,



AINI BUSTAMAN, SH, MM
NIP. 19590617 198803 1 005

LAMPIRAN I
PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN
EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013
TENTANG
STANDAR USAHA HOTEL

KRITERIA MUTLAK DAN KRITERIA TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL

I. KRITERIA MUTLAK DAN TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL BINTANG

A. KRITERIA MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL BINTANG

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Tersedia suatu bangunan hotel
		2	Penanda Arah	2	Tersedia papan nama hotel
		3	Parkir	3	Tersedia tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR
		4	Lobby	4	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan
		5	Toilet Umum	5	Tersedia toilet umum
		6	Front Office	6	Tersedia Gerai atau meja kursi
		7	Fasilitas Makan dan Minum	7	Tersedia ruang makan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan
		8	Kamar Tidur Tamu	8	Tersedia kamar tidur dengan perlengkapannya, termasuk kamar mandi
				9	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
		9	Dapur /Pantry	10	Tersedia dapur dengan perlengkapannya dan tata letak sesuai dengan kebutuhan
		10	Kantor	11	Tersedia Ruang Pimpinan Hotel
				12	Tersedia Ruang Karyawan
		11	Utilitas	13	Tersedia Instalasi Air Bersih
		12	Pengelolaan limbah	14	Tempat penampungan sampah sementara
				15	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
II	PELAYANAN	13	Kantor Depan	16	Tersedia pelayanan pemesanan kamar, pendaftaran, penerimaan dan pembayaran
		14	Tata Graha	17	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR
		15	Area Makan dan Minum	18	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman
		16	Keamanan	19	Tersedia pelayanan keamanan
		17	Kesehatan	20	Tersedia pelayanan kesehatan
III	PENGELOLAAN	18	Organisasi	21	Hotel memiliki struktur oganisasi
				22	Hotel memiliki peraturan perusahaan/PKB
		19	Manajemen	23	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
				24	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
		20	Sumber Daya Manusia	25	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi karyawan
Jumlah Subunsur Aspek Produk				15	
Jumlah Subunsur Aspek Pelayanan				5	
Jumlah Subunsur Aspek Pengelolaan				5	
JUMLAH TOTAL SUBUNSUR				25	

B. KRITERIA TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL BINTANG

1. KRITERIA TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL BINTANG SATU

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat
		2	Penanda Arah	2	Tersedia papan nama hotel (<i>sign board</i>) yang jelas dan mudah terlihat
		3	Lobby	3	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
		4	Front Office	4	Tersedia Gerai (<i>counter</i>) atau meja kursi
				5	Tersedia Sertifikat dan/atau Plakat (<i>Decal</i>) tanda bintang sesuai Golongan Kelas hotel
		5	Lift	6	Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
		6	Toilet Umum (Public Rest Room)	7	Toilet Pria dan Wanita Terpisah dengan tanda yang jelas
				8	Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria)
				9	Tersedia tempat cuci tangan, sabun dan cermin
				10	Tersedia Tempat Sampah
		7	Koridor	11	Tersedia koridor
				12	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				13	Tersedia Alat Pemadam Kebakaran

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		8	Kamar Tidur Tamu	14	Tedia kamar tidur termasuk kamar mandi
				15	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman
				16	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman
				17	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				18	Tesedia petunjuk/arrah kiblat yang dipasang di langit-langit (<i>ceiling</i>)
				19	Tersedia tempat tidur-beserta perlengkapannya
				20	Tersedia tempat sampah
				21	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
				22	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
				23	Tanda dilarang mengganggu (<i>don't disturb</i>) dan permintaan pembersihan kamar (<i>make up room</i>) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik
				24	Tempat penyimpanan pakaian
				25	Tersedia lampu baca
				26	Tersedia Saluran komunikasi internal dan eksternal
				27	Tersedia TV
		9	Kamar Mandi Tamu	28	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
				29	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal <i>wastafel, closet, shower</i>
				30	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
				31	Tersedia Saluran pembuangan air

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				32	Tersedia air panas dan air dingin
				33	Tersedia tempat sampah
				34	Tersedia perlengkapan mandi tamu (<i>toiletteries</i>)
				35	Tersedia handuk mandi
		10	Pantry	36	Tersedia Pantry
		11	Daerah Penyimpanan(<i>Storage</i>)	37	Tersedia Gudang Umum
		12	Ruang Karyawan	38	Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita terpisah
				39	Tersedia ruang makan karyawan
				40	Tersedia tempat Ibadah
				41	Tersedia tempat sampah yang tertutup
				42	Kaca rias dan wastafel
		13	Kantor	43	Tersedia Ruang Pengelola Hotel
		14	Utilitas	44	Tersedia Instalasi Air Bersih
		15	Pengelolaan limbah	45	Tempat penampungan sampah
				46	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
----	-------	----	-------	----	----------

II	PELAYANAN	16	Kantor Depan	47	Tersedia pelayanan registrasi dan pembayaran
				48	Membangunkan tamu (<i>wake up call</i>)
		17	Tata Graha	49	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
		18	Restoran	50	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman
				51	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran
				52	Tersedia pelayanan penyajian makanan Indonesia
		19	Keamanan	53	Tersedia Pelayanan Keamanan
		20	Kesehatan	54	Tersedia pelayanan kesehatan tamu
		21	Jam Operasional	55	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional
III	PENGELOLAAN	22	Organisasi	56	Hotel memiliki struktur oganisasi
				57	Hotel memiliki Peraturan Karyawan/PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan perundang-undangan

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
----	-------	----	-------	----	----------

		23	Manajemen	58	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
				60	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
		24	Program Pemeliharaan dan Perbaikan peralatan	61	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan
		25	Sumber Daya Manusia	62	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi karyawan
Jumlah Subunsur Aspek Produk				46	
Jumlah Subunsur Aspek Pelayanan				9	
Jumlah Subunsur Aspek Pengelolaan				7	
JUMLAH TOTAL SUBUNSUR				62	

2. KRITERIA TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL BINTANG DUA

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat
		2	Penanda Arah (<i>signage</i>)	2	Tersedia papan nama hotel (<i>sign board</i>) yang jelas dan mudah terlihat
		3	Lobby	3	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
		4	Front Office	4	Tersedia Gerai (<i>counter</i>) atau meja kursi
				5	Tersedia Sertifikat dan/atau Plakat (<i>Decal</i>) tanda bintang sesuai Golongan Kelas hotel
		5	Lift	6	Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
		6	Toilet Umum (Public Rest Room)	7	Toilet Pria dan Wanita Terpisah dengan tanda yang jelas
				8	Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria)
				9	Tersedia closet duduk dengan hand shower/ washlet dan toilet paper
				10	Tersedia tempat cuci tangan, sabun dan cermin
				11	Tersedia Tempat Sampah

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		7	Koridor	12	Tersedia koridor
				13	Tersedia pintu darurat, tangga darurat (bangunan bertingkat) dan lampu darurat
				14	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				15	Tersedia Alat Pemadam Kebakaran
		8	Kamar Tidur Tamu	16	Tersedia kamar tidur termasuk kamar mandi
				17	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman
				18	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman
				19	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				20	Tersedia petunjuk/arrah kiblat yang dipasang di langit-langit (<i>ceiling</i>)
				21	Tersedia tempat tidur beserta perlengkapannya
				22	Tersedia tempat sampah
				23	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
				24	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
				25	Tanda dilarang mengganggu (<i>don't disturb</i>) dan permintaan pembersihan kamar (<i>make up room</i>) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				26	Tempat penyimpanan pakaian
				27	Tersedia <i>Night Table/Bed Side Table</i>
				28	Tersedia lampu baca
				29	Cermin panjang (<i>Full Length Mirror</i>)
				30	Tersedia Saluran komunikasi internal dan eksternal
				31	Tersedia TV
		9	Kamar Mandi Tamu	32	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
				33	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, closet, shower
				34	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
				35	Tersedia Saluran pembuangan air
				36	Tersedia air panas dan air dingin
				37	Tersedia tempat sampah
				38	Tersedia perlengkapan mandi tamu (<i>toiletteries</i>)
				39	Tersedia handuk mandi
		10	Ruang Rapat	40	Ruang rapat dilengkapi perlengkapan dan peralatan termasuk audio visual
		11	Pantry	41	Tersedia Pantry
		12	Daerah Penyimpanan (Storage)	42	Tersedia Gudang Umum

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		13	Ruang Karyawan	43	Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita terpisah
				44	Tersedia ruang makan karyawan
				45	Tersedia tempat ibadah
				46	Tersedia tempat sampah
				47	Kaca rias dan wastafel
		14	Kantor	48	Tersedia Ruang Pengelola Hotel
		15	Utilitas	49	Tersedia Instalasi Air Bersih
		16	Pengelolaan limbah	50	Tempat penampungan sampah
				51	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
II	PELAYANAN	17	Kantor Depan	52	Tersedia pelayanan regristrasi dan pembayaran
				53	Membangunkan tamu (<i>wake up call</i>)
		18	Tata Graha	54	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
		19	Binatu	55	Tersedia pelayanan cuci dan strika baju tamu
		20	Restoran	56	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman
				57	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran
				58	Tersedia pelayanan penyajian makanan Indonesia

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		21	Ruang Rapat	59	Pelayanan Penyelenggaraan Rapat
		22	Keamanan	60	Tersedia Pelayanan Keamanan
		23	Kesehatan	61	Tersedia pelayanan kesehatan tamu
		24	Jam Operasional	62	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional
III	PENGELOLAAN	25	Organisasi	63	Hotel memiliki struktur organisasi
				64	Hotel memiliki Peraturan Karyawan/PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan yang berlaku
				65	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
		26	Manajemen	66	Memiliki Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan jumlah karyawan minimal 100 orang
				67	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
				68	Memiliki rencana usaha
		27	Program Pemeliharaan dan Perbaikan peralatan	69	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		28	Sumber Daya Manusia	70	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi karyawan
Jumlah Subunsur Aspek Produk				51	
Jumlah Subunsur Aspek Pelayanan				11	
Jumlah Subunsur Aspek Pengelolaan				8	
JUMLAH TOTAL SUBUNSUR				70	

3. KRITERIA TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL BINTANG TIGA

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat
		2	Penanda Arah (<i>signage</i>)	2	Tersedia papan nama hotel (<i>sign board</i>) yang jelas dan mudah terlihat
				3	Tersedia tanda arah yang menunjukkan fasilitas hotel (<i>hotel directional sign</i>) yang jelas dan mudah terlihat
				4	Tersedia tanda arah menuju jalan keluar yang aman (<i>evacuation sign</i>), jelas dan mudah terlihat
		3	Taman atau Landscape	5	Taman didalam atau diluar bangunan hotel
				6	Tanaman di dalam bangunan hotel
		4	Parkir	7	Tersedia tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya *
				8	Area menurunkan tamu (<i>drop off</i>)
		5	Lobby	9	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				10	Aksesibilitas (<i>ramp</i>) bagi penyandang cacat *
				11	Tersedia penjelasan fasilitas hotel (<i>Hotel Directory</i>)

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				12	Tersedia <i>lounge</i>
		6	Front Office	13	Tersedia Gerai (<i>counter</i>) atau meja kursi
				14	Tersedia Sertifikat dan/atau Plakat (<i>Decal</i>) tanda bintang sesuai Golongan Kelas hotel
				15	Gerai Pelayanan tamu (<i>Concierge Counter</i>)
				16	Tersedia ruang Penitipan Barang Berharga
				17	Tersedia Ruang Penitipan Barang Tamu
		7	Lift	18	Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
				19	Lift untuk Karyawan/Barang (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
		8	Toilet Umum (Public Rest Room)	20	Toilet Pria dan Wanita Terpisah dengan tanda yang jelas
				21	Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria)
				22	Tersedia closet duduk dengan hand shower/ washlet dan toilet paper
				23	Tersedia tempat cuci tangan, sabun dan cermin
				24	Tersedia Tempat Sampah
				25	Toilet bagi tamu dengan keterbatasan fisik
				26	Alat pengering tangan

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		9	Koridor	27	Tersedia koridor
				28	Tersedia pintu darurat, tangga darurat (bangunan bertingkat) dan lampu darurat
				29	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				30	Tersedia Alat Pemadam Kebakaran
		10	Fasilitas Makan dan Minum (F&B outlets)	31	Tersedia ruang makan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				32	Tersedia meja dan kursi makan serta peralatannya
				33	Tersedia Menu
		11	Room service	34	Letaknya berdekatan dengan dapur dan akses ke kamar
				35	Tersedia menu room service
				36	Tersedia peralatan dan perlengkapannya
		12	Kamar Tidur Tamu	37	Tersedia kamar tidur termasuk kamar mandi
				38	Tersedia kamar Suite
				39	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman
				40	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman
				41	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				42	Tesedia petunjuk/arah kiblat yang dipasang di langit-langit (<i>ceiling</i>)
				43	Tersedia tempat tidur beserta perlengkapannya
				44	Tersedia meja dan kursi kerja
				45	Tersedia meja dan kursi duduk
				46	Tersedia tempat sampah
				47	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
				48	Petunjuk fasilitas dan pelayanan hotel (<i>compendium</i>)
				49	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
				50	Tanda dilarang mengganggu (<i>don't disturb</i>) dan permintaan pembersihan kamar (<i>make up room</i>) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik
				51	Rak Koper (<i>luggage rack</i>)
				52	Tempat penyimpanan pakaian
				53	Tersedia Night Table/Bed Side Table
				54	Tersedia lampu baca
				55	Cermin panjang (<i>Full Length Mirror</i>)
				56	Tersedia Saluran komunikasi internal dan eksternal

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				57	Tersedia Jaringan internet
				58	Tersedia TV
				59	Tersedia Mini bar dan pembuka botol
				60	Coffee - Tea Maker set
				61	Tersedia peralatan tulis untuk tamu (guest stationary)
		13	Kamar Mandi Tamu	62	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
				63	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, closet, shower
				64	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
				65	Tersedia Saluran pembuangan air
				66	Tersedia air panas dan air dingin
				67	Tersedia tempat sampah
				68	Tersedia perlengkapan mandi tamu (<i>toiletteries</i>)
				69	Tersedia handuk mandi
				70	Gelas sikat gigi
		14	Sarana Olah Raga, rekreasi dan kebugaran	71	Tersedia sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		15	Ruang Rapat	72	Ruang rapat dilengkapi perlengkapan dan peralatan termasuk audio visual
		16	Dapur	73	Tersedia dapur yang luasnya sesuai dengan kebutuhan
				74	Lantai, dinding dan <i>ceiling</i> kuat, aman dan mudah pemeliharaannya
				75	Drainase dilengkapi dengan perangkat lemak (<i>grease trap</i>)
				76	Tersedia Kitchen hood yang dilengkapi dengan penyaring lemak (<i>grease filter</i>)
				77	Tersedia sistem sirkulasi udara dan sistem pencahayaan
				78	Tersedia peralatan dan perlengkapan dapur
				79	Tersedia perlengkapan P3K
				80	Tersedia tempat sampah tertutup yang terpisah untuk sampah basah dan kering
				81	Tersedia alat pemadam kebakaran
				82	Tempat penyimpanan bahan makanan harian/ <i>daily store</i>
				83	Tata letak perlengkapan dapur sesuai alur kerja *
		17	Area Penerimaan Barang	84	Tersedia Area Penerimaan Barang
				85	Alat timbangan yang telah ditera

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		18	Daerah Penyimpanan (Storage)	86	Tersedia Gudang Umum
				87	Tempat penyimpanan Bahan Makanan dan minuman
				88	Area untuk Peralatan dan Perlengkapan
				89	Gudang Engineering
				90	Area penyimpanan barang bekas
				91	Tempat penyimpanan bahan baker
		19	Area Tata Graha	92	Ruang Penyimpanandan pendistribusian guest supplies danamenities
				93	Ruang linen dan seragam (<i>uniform</i>)
				94	Room boy station
				95	Janitor
		20	Ruang Karyawan	96	Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita terpisah
				97	Tersedia ruang ganti karyawan dilengkapi dengan <i>locker</i> laki-laki dan wanita terpisah
				98	Tersedia ruang makan karyawan
				99	Tersedia tempat Ibadah
				100	Tersedia tempat sampah
				101	Kaca rias dan wastafel

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				102	Ruang Pelatihan
		21	Kantor	103	Tersedia Ruang Pengelola Hotel
		22	Keamanan	104	Ruang Security dan instalasi CCTV
		23	Utilitas	105	Tersedia Instalasi Air Bersih
				106	Tersedia Genset
				107	Tersedia Instalasi jaringan komunikasi
				108	Instalasi Air Panas
		24	Pengelolaan limbah	109	Tempat penampungan sampah
				110	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
		25	Perawatan dan perbaikan peralatan (workshop)	111	Tersedia tempat untuk pemeliharaan dan perbaikan yang dilengkapi peralatan
II	PELAYANAN	26	Kantor Depan	112	Tersedia pelayanan registrasi dan pembayaran
				113	Pemberian Informasi,pesan,pengurusan barang tamu
				114	Pelayanan saat tamu naik dan turun dari kendaraan
				115	Membangunkan tamu (<i>wake up call</i>)
				116	Jasa Penyewaan mobil
				117	Jasa pemanggilan taksi
				118	Pelayanan khusus untuk tamu dengan keterbatasan

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
					fisik
		27	Tata Graha	119	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
		28	Binatu	120	Tersedia pelayanan cuci dan strika baju tamu
		29	Restoran	121	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman
				122	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran
		30	Ruang Rapat	129	Pelayanan Penyelenggaraan Rapat
		31	Pelayanan bisnis (business center)	130	Pelayanan bisnis
		32	Olah Raga Rekreasi dan kebugaran	131	Pelayanan sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran
		33	Keamanan	132	Tersedia Pelayanan Keamanan
		34	Kesehatan	133	Tersedia pelayanan kesehatan tamu
		35	Jam Operasional	134	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
III	PENGELOLAAN	36	Organisasi	135	Hotel memiliki struktur oganisasi
				136	Hotel memiliki uraian tugas setiap jabatan
				137	Hotel memiliki SOP atau petunjuk pelaksanaan kerja (manual)
				138	Hotel memiliki Peraturan Karyawan/PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan perundang-undangan
				139	Memiliki Kebijakan Organisasi
		37	Manajemen	140	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
				141	Memiliki Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan jumlah karyawan minimal 100 orang
				142	Memiliki Sistem Penanggulangan kebakaran
				143	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
				144	Memiliki Sistem Informasi Manajemen Hotel
				145	Memiliki rencana usaha
				146	Memiliki Program Tanggung jawab Sosial Perusahaan (CSR)

-25-

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
----	-------	----	-------	----	----------

		38	Program Pemeliharaan dan Perbaikan peralatan	147	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan
		39	Sumber Daya Manusia	148	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi karyawan
				149	Karyawan mampu berbahasa Asing minimal bahasa Inggris
				150	Melaksanakan Program Pengembangan SDM
				151	Melaksanakan penilaian kinerja SDM
				Jumlah Subunsur Aspek Produk	
		Jumlah Subunsur Aspek Pelayanan			23
		Jumlah Subunsur Aspek Pengelolaan			17
JUMLAH TOTAL SUBUNSUR ASPEK			151		

4. KRITERIA TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL BINTANG EMPAT

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawatt
		2	Penanda Arah (<i>signage</i>)	2	Tersedia papan nama hotel (<i>sign board</i>) yang jelas dan mudah terlihat
				3	Tersedia tanda arah yang menunjukkan fasilitas hotel (<i>hotel directional sign</i>) yang jelas dan mudah terlihat
				4	Tersedia tanda arah menuju jalan keluar yang aman (<i>evacuation sign</i>), jelas dan mudah terlihat
		3	Taman atau Landscape	5	Taman didalam atau diluar bangunan hotel
				6	Tanaman di dalam bangunan hotel
		4	Parkir	7	Tersedia tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya *
				8	Area menurunkan tamu (<i>drop off</i>)
		5	Lobby	9	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				10	Aksesibilitas (<i>ramp</i>) bagi penyandang cacat *
				11	Tersedia penjelasan fasilitas hotel (<i>Hotel Directory</i>)

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				12	Tersedia <i>lounge</i>
		6	Front Office	13	Tersedia Gerai (<i>counter</i>) atau meja kursi
				14	Tersedia Sertifikat dan/atau Plakat (<i>Decal</i>) tanda bintang sesuai Golongan Kelas hotel
				15	Gerai Pelayanan tamu (<i>Concierge Counter</i>)
				16	Tersedia ruang Penitipan Barang Berharga
				17	Tersedia Ruang Penitipan Barang Tamu
				18	Tersedia Meja duty manager
		7	Business Center *	19	Tersedia Ruang untuk pelayanan Bisnis
		8	Area Belanja (<i>Shopping Arcade</i>)	20	Tersedia pilihan <i>Drug store</i> /bank/gerai penukaran uang (money changer)/travel agent/airlines/souvenir shop atau lainnya
		9	Lift	21	Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
				22	Lift untuk Karyawan/Barang (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
		10	Toilet Umum (Public Rest Room)	23	Toilet Pria dan Wanita Terpisah dengan tanda yang jelas

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				24	Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria)
				25	Tersedia closet duduk dengan hand shower/ washlet dan toilet paper
				26	Tersedia tempat cuci tangan, sabun dan cermin
				27	Tersedia Tempat Sampah
				28	Ruang Rias (<i>vanity area</i>) : khusus toilet wanita
				29	Toilet bagi tamu dengan keterbatasan fisik
				30	Alat pengering tangan
		11	Koridor	31	Tersedia koridor
				32	Tersedia pintu darurat, tangga darurat (bangunan bertingkat) dan lampu darurat
				33	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				34	Tersedia Alat Pemadam Kebakaran
		12	Fasilitas makan dan minum (Food and Beverage Outlets)	35	Tersedia ruangmakan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				36	Tersedia meja dan kursi makan serta peralatannya
				37	Tersedia Menu

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		13	Room service	38	Letaknya berdekatan dengan dapur dan akses ke kamar
				39	Tersedia menu room service
				40	Tersedia peralatan dan perlengkapannya
		14	Kamar Tidur Tamu	41	Tersedia kamar tidur termasuk kamar mandi
				42	Tersedia kamar Suite
				43	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman
				44	Kamar dilengkapi dengan sistem penghemat energi
				45	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman
				46	Kamar dilengkapi dengan alat pendeteksi asap (<i>smoke detector</i>) dan <i>sprinkler</i>
				47	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				48	Tersedia petunjuk/arrah kiblat yang dipasang di langit-langit (<i>ceiling</i>)
				49	Tersedia tempat tidur beserta perlengkapannya
				50	Tersedia meja dan kursi kerja
				51	Tersedia meja dan kursi duduk
				52	Tersedia tempat sampah
				53	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
					penyelamatan diri
				54	Petunjuk fasilitas dan pelayanan hotel (<i>compendium</i>)
				55	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
				56	Kamar tidur untuk tamu dengan keterbatasan fisik
				57	Tanda dilarang mengganggu (<i>don't disturb</i>) dan permintaan pembersihan kamar (<i>make up room</i>) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik
				58	Rak Koper (<i>luggage rack</i>)
				59	Tempat penyimpanan pakaian
				60	Individual <i>Safe Deposit Box</i>
				61	Tersedia <i>Night Table/Bed Side Table</i>
				62	Tersedia lampu baca
				63	Cermin panjang (<i>Full Length Mirror</i>)
				64	Tersedia Saluran komunikasi internal dan eksternal
				65	Tersedia Jaringan internet
				66	Tersedia TV
				67	Tersedia Mini bar dan pembuka botol

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				68	Coffee - Tea Maker set
				69	Tersedia peralatan tulis untuk tamu (<i>guest stationary</i>)
		15	Kamar Mandi Tamu	70	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
				71	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, closet, shower
				72	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
				73	Tersedia Saluran pembuangan air
				74	Tersedia air panas dan air dingin
				75	Tersedia tempat sampah
				76	Tersedia perlengkapan mandi tamu (<i>toiletteries</i>)
				77	Tersedia handuk mandi
				78	Pengering rambut (<i>hair Dryer</i>)
				79	Telepon paralel dengan kamar tidur
				80	Gelas sikat gigi
				81	Kamar mandi untuk tamu dengan keterbatasan fisik (minimum 200 kamar)
		16	Sarana Olah Raga, rekreasi dan kebugaran	82	Tersedia sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran
		17	Ruang Rapat	83	Ruang rapat dilengkapi perlengkapan dan peralatan termasuk audio visual

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		18	RuangPerjamuan /function room (tidak berlaku bagi Hotel Resort)	84	Tersedia <i>function room</i> dengan akses tersendiri untuk tamu
				85	Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita
				86	Jalur evakuasi
		19	Dapur	87	Tersedia dapur yang luasnya sesuai dengan kebutuhan
				88	Lantai, dinding dan ceiling kuat, aman dan mudah pemeliharannya
				89	Drainase dilengkapi dengan perangkap lemak (grease trap)
				90	Tersedia <i>Kitchen hood</i> yang dilengkapi dengan penyaring lemak (<i>grease filter</i>)
				91	Tersedia sistem sirkulasi udara dan sistem pencahayaan
				92	Tersedia peralatan dan perlengkapan dapur
				93	Tersedia perlengkapan P3K
				94	Tersedia tempat sampah tertutup yang terpisah untuk sampah basah dan kering
				95	Tersedia alat pemadam kebakaran

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				96	Tempat penyimpanan bahan makanan harian/ <i>daily store</i>
				97	Tata letak perlengkapan dapur sesuai alur kerja *
		20	Area Penerimaan Barang*	98	Tersedia Area Penerimaan Barang
				99	Alat timbangan yang telah ditera
		21	Daerah Penyimpanan (Storage)	100	Tersedia Gudang Umum
				101	Tempat penyimpanan Bahan Makanan dan minuman
				102	Area untuk Peralatan dan Perlengkapan
				103	Gudang Engineering
				104	Area penyimpanan barang bekas
				105	Tempat penyimpanan bahan baker
		22	Area Tata Graha	106	Ruang Penyimpanan dan pendistribusian guest supplies dan amenities
				107	Ruang linen dan seragam (<i>uniform</i>)
				108	<i>Room boy station</i>
				109	Janitor
		23	Ruang Periksa Kesehatan	110	Tersedia ruang pemeriksaan dengan peralatan medis obat-obatan, dan perlengkapan yang dibutuhkan

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		24	Ruang Karyawan	111	Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita terpisah
				112	Tersedia ruang ganti karyawan dilengkapi dengan locker laki-laki dan wanita terpisah
				113	Tersedia ruang makan karyawan
				114	Tersedia tempat Ibadah
				115	Tersedia tempat sampah
				116	Kaca rias dan wastafel
				117	Ruang Pelatihan
		25	Kantor	118	Tersedia Ruang Pengelola Hotel
		26	Keamanan	119	Ruang Security dan instalasi CCTV
		27	Utilitas	120	Tersedia Instalasi Air Bersih
				121	Tersedia Genset
				122	Tersedia Instalasi jaringan komunikasi
				123	Instalasi Air Panas
		28	Pengelolaan limbah	124	Tempat penampungan sampah
				125	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
		29	Perawatan dan perbaikan peralatan (workshop)	126	Tersedia tempat untuk pemeliharaan dan perbaikan yang dilengkapi peralatan

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
II	PELAYANAN	30	Kantor Depan	127	Tersedia pelayanan regristrasi dan pembayaran
				128	Pemberian Informasi,pesan,pengurusan barang tamu
				129	Pelayanan saat tamu naik dan turun dari kendaraan
				130	Membangunkan tamu (<i>wake up call</i>)
				131	Jasa Penyewaan mobil
				132	Jasa pemanggilan taksi
				133	Jasa Panggilan (<i>Car Call</i>)
				134	Pelayanan Duty Manager
				135	Pelayanan guest Relation
				136	Pelayanan khusus untuk tamu dengan keterbatasan fisik
		31	Tata Graha	137	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
				138	Penyiapan tempat tidur (<i>turn Down Bed</i>)
				139	Pelayanan tamu penting (<i>VIP treatment</i>)
		32	Binatu	140	Tersedia pelayanan cuci dan strika baju tamu
		33	Restoran	141	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				142	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran
				143	Tersedia pelayanan penyajian makanan Indonesia
				144	Tersedia pelayanan penyajian makanan internasional
				145	Pelayanan untuk tamu dgn keterbatasan fisik, anak-anak dan lanjut usia
		34	Room Service	146	Menerima pesanan makanan dan minuman dari kamar
				147	Penghidangan makanan minuman ke kamar
				148	Penerimaan Pembayaran
		35	Ruang Rapat	149	Pelayanan Penyelenggaraan Rapat
		36	Ruang Perjamuan	150	Pelayanan Penyelenggaraan perjamuan
		37	Pelayanan bisnis (business center)	151	Pelayanan bisnis
		38	Olah Raga Rekreasi dan kebugaran	152	Pelayanan sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran
		39	Keamanan	153	Tersedia Pelayanan Keamanan
		40	Kesehatan	154	Tersedia pelayanan kesehatan tamu
		41	Jam Operasional	155	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
III	PENGELOLAAN	42	Organisasi	156	Hotel memiliki struktur oganisasi
				157	Hotel memiliki uraian tugas setiap jabatan
				158	Hotel memiliki SOP atau petunjuk pelaksanaan kerja (manual)
				159	Hotel memiliki Peraturan Karyawan/PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan perundang-undangan
				160	Memiliki Kebijakan Organisasi
		43	Manajemen	161	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
				162	Memiliki Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan jumlah karyawan minimal 100 orang
				163	Memiliki Sistem Penanggulangan kebakaran
				164	Memiliki Manajemen Tanggap darurat
				165	Memiliki manajemen penjaminan mutu
				166	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
				167	Memiliki Sistem Informasi Manajemen Hotel
				168	Memiliki rencana usaha
				169	Memiliki Program Pengembangan Produk

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		44	Kemitraan dan penggunaan	170	Memiliki Program kemitraan dgn usaha mikro, kecil dan menengah
				171	Memiliki Program Tanggung jawab Sosial Perusahaan (CSR)
			Program Pemeliharaan dan Perbaikan peralatan	172	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan
			Sumber Daya Manusia	173	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi karyawan
				174	Karyawan mampu berbahasa Asing minimal bahasa Inggris
				175	Melaksanakan Program Pengembangan SDM
				176	Melaksanakan penilaian kinerja SDM
			Jumlah Subunsur Aspek Produk		
Jumlah Subunsur Aspek Pelayanan			29		
Jumlah Subunsur Aspek Pengelolaan			21		
TOTAL JUMLAH SUBUNSUR			176		

5. KRITERIA TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL BINTANG LIMA

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat
		2	Penanda Arah	2	Papan nama hotel (<i>sign board</i>) yang jelas dan mudah terlihat
				3	Tanda arah yang menunjukkan fasilitas hotel (<i>hotel directional sign</i>) yang jelas dan mudah terlihat
				4	Tanda arah menuju jalan keluar yang aman (<i>evacuation sign</i>), jelas dan mudah terlihat
		3	Taman atau Landscape	5	Taman didalam atau diluar bangunan hotel
				6	Tanaman di dalam bangunan hotel
		4	Parkir	7	Tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya
				8	Area menurunkan tamu (<i>drop off</i>)
		5	Lobby	9	Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				10	Aksesibilitas (<i>ramp</i>) bagi penyandang cacat
				11	Penjelasan fasilitas hotel (<i>Hotel Directory</i>)
				12	<i>Lounge</i>
				13	Meja duty manager

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		6	Front Office	14	Gerai (<i>counter</i>) atau meja kursi
				15	Sertifikat / <i>Decal</i> tanda bintang sesuai Golongan Kelas hotel
				16	Gerai Pelayanan tamu (<i>Concierge Counter</i>)
				17	Ruang Penitipan Barang Berharga
				18	Ruang Penitipan Barang Tamu
		7	Pusat layanan bisnis (<i>business center</i>)	19	Ruang untuk pelayanan bisnis perkantoran
		8	Area Belanja	20	Pilihan <i>Drug store</i> /bank/gerai penukaran uang (money changer)/travel agent/airlines/souvenir shop atau lainnya
		9	Lift	21	Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
				22	Lift untuk Karyawan/Barang (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
				23	Penampilan dan kebersihan toilet pria dan wanita
				24	Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria)
				25	Closet duduk dengan hand shower/ washlet dan toilet paper
				26	Tempat cuci tangan,sabun dan cermin

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				27	Tempat Sampah
				28	Ruang Rias (<i>vanity area</i>) : khusus toilet wanita
				29	Alat pengering tangan
				30	Toilet bagi tamu dengan keterbatasan fisik
		10	Koridor / Selasar	31	Koridor / Selasar dengan rambu/ tanda yang jelas
				32	Koridor/Selasar dengan akses penyelamatan darurat, tangga darurat dan lampu darurat
				33	Pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				34	Alat Pemadam Kebakaran
		11	Fasilitas makan dan minum		A. Restoran
				35	Ruangmakan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				36	Meja dan kursi makan serta peralatannya
				37	Daftar makanan & minuman dilengkapi harga (Menu)
					B. Restoran Spesial/Tematik
				38	Ruangmakan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				39	<i>Specialty restoran</i> , interior sesuai dengan tema

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
----	-------	----	-------	----	----------

				40	Meja dan kursi makan serta peralatan sesuai dengan tema
				41	Daftar makanan & minuman dilengkapi harga (Menu) sesuai dengan tema
		12	Room service	42	Letaknya berdekatan dengan dapur dan akses ke kamar
				43	Daftar makanan & minuman dilengkapi harga (Menu)
				44	Peralatan dan perlengkapannya
		13	Public Bar	45	Ruang minum
				46	Daftar minuman dilengkapi harga (<i>drink list</i>)
				47	Peralatan dan perlengkapan
		14	Kamar Tidur Tamu	48	Kamar tidur termasuk kamar mandi
				49	Kamar Suite
				50	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman
				51	Kamar dilengkapi dengan sistem penghemat energi
				52	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman
				53	Kamar dilengkapi dengan alat pendeteksi asap (<i>smoke detector</i>) dan <i>sprinkler</i>

-43-

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
----	-------	----	-------	----	----------

				54	Pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				55	Petunjuk/arrah kiblat yang dipasang di langit-langit (<i>ceiling</i>)
				56	Tempat tidur beserta perlengkapannya
				57	Meja dan kursi kerja
				58	Meja dan kursi duduk
				59	Tempat sampah
				60	Denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
				61	Petunjuk fasilitas dan pelayanan hotel (<i>compendium</i>)
				62	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
				63	Kamar tidur untuk tamu dengan keterbatasan fisik
				64	Tanda dilarang mengganggu (<i>don't disturb</i>) dan permintaan pembersihan kamar (<i>make up room</i>) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik
				65	Rak Koper (<i>luggage rack</i>)

- 44 -

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				66	Tempat penyimpanan pakaian

				67	Individual Safe Deposit Box
				68	<i>Night Table/Bed Side Table</i>
				69	Lampu baca
				70	Cermin panjang (<i>Full Length Mirror</i>)
				71	Saluran komunikasi internal dan eksternal
				72	Jaringan internet
				73	TV
				74	Mini bar dan pembuka botol
				75	<i>Coffee - Tea Maker</i> set
				76	Peralatan tulis untuk tamu (<i>guest stationary</i>)
		15	Kamar Mandi Tamu	77	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
				78	Kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, closet, shower
				79	Sirkulasi udara dan pencahayaan
				80	Saluran pembuangan air
				81	Air panas dan air dingin
				82	Tempat sampah

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				83	Perlengkapan mandi tamu (<i>toiletteries</i>)
				84	Handuk mandi
				85	Cermin pembesar (<i>magnifying mirror</i>)
				86	Pengering rambut (<i>hair Dryer</i>)
				87	Telepon paralel dengan kamar tidur
				88	Gelas sikat gigi
				89	Kamar mandi untuk tamu dengan keterbatasan fisik (minimum 200 kamar)
		16	Sarana Olah Raga, rekreasi dan kebugaran	90	Sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran
		17	Ruang Rapat	91	Ruang rapat dilengkapi perlengkapan dan peralatan termasuk audio visual
		18	Ruang Perjamuan / function room (tidak berlaku bagi Hotel Resort)	92	<i>Function room</i> dengan akses tersendiri untuk tamu
				93	Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita
				94	Jalur evakuasi
		19	Dapur	95	Dapur luasnya sesuai dengan kebutuhan
				96	Pantry
				97	Lantai, dinding dan ceiling kuat, aman dan

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
					mudah pemeliharaannya
				98	Drainase dilengkapi dengan perangkap lemak (<i>grease trap</i>)
				99	Kitchen hood yang dilengkapi dengan penyaring lemak (<i>grease filter</i>)
				100	Sistem sirkulasi udara dan sistem pencahayaan
				101	Peralatan dan perlengkapan dapur
				102	Perlengkapan P3K
				103	Tempat sampah tertutup yang terpisah untuk sampah basah dan kering
				104	Alat pemadam kebakaran
				105	Tempat penyimpanan bahan makanan harian/ <i>daily store</i>
		20	Dapur Spesial (Specialty Kitchen)	106	Tata letak perlengkapan dapur sesuai alur kerja
				107	Dapur yang luasnya sesuai dengan kebutuhan
				108	Lantai, dinding dan ceiling kuat, aman dan mudah pemeliharaannya
				109	Drainase dilengkapi dengan perangkap lemak (<i>grease trap</i>)

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				110	Kitchen hood yang dilengkapi dengan penyaring lemak (<i>grease filter</i>)
				111	Sistem sirkulasi udara dan sistem pencahayaan yang baik
				112	Peralatan dan perlengkapan sesuai dengan tema
				113	Perlengkapan P3K
				114	Tempat sampah
				115	Alat pemadam kebakaran
				116	Tempat penyimpanan bahan makanan
				117	Tata letak perlengkapan dapur sesuai alur kerja
		21	Binatu	118	Ruang dan pengaturan binatu
		22	Area Penerimaan Barang	119	Area Penerimaan Barang
				120	Alat timbangan yang telah ditera
		23	Daerah Penyimpanan (Storage)	121	Gudang Umum
				122	Tempat penyimpanan Bahan Makanan dan minuman
				123	Area untuk Peralatan dan Perlengkapan
				124	Gudang Engineering
				125	Area penyimpanan barang bekas
				126	Tempat penyimpanan bahan bakar

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		24	Area Tata Graha	127	Ruang Penyimpanan dan pendistribusian guest supplies dan amenities
				128	Ruang linen dan seragam (<i>uniform</i>)
				129	Room boy station
				130	Janitor
		25	Ruang Periksa Kesehatan	131	Ruang periksa dengan peralatan medis obat-obatan, dan perlengkapan yang dibutuhkan
		26	Ruang Karyawan	132	Kamar mandi karyawan
				133	Ruang ganti karyawan dilengkapi dengan locker
				134	Ruang makan karyawan
				135	Tempat Ibadah
				136	Tempat sampah
				137	Kaca rias dan wastafel
				138	Ruang Pelatihan
		27	Kantor	139	Ruang Pengelola Hotel
		28	Keamanan	140	Ruang Security dan instalasi CCTV

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		29	Utilitas	141	Instalasi Air Bersih
				142	Genset
				143	Instalasi jaringan komunikasi
				144	Instalasi Air Panas
		30	Pengelolaan limbah	145	Tempat penampungan sampah
				146	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
		31	Perawatan dan perbaikan peralatan (workshop)	147	Tempat untuk pemeliharaan dan perbaikan yang dilengkapi peralatan
II	PELAYANAN		Kantor Depan	148	Pelayanan pemesanan kamar (reservasi), registrasi dan pembayaran
				149	Penanganan Proses Check In dan Check out khusus
				150	Pemberian Informasi, pesan, pengurusan barang tamu
				151	Pelayanan saat tamu naik dan turun dari kendaraan
				152	Membangunkan Tamu (<i>wake up call</i>)
				153	Jasa Pelayanan Parkir Khusus (<i>Valet parking</i>)

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				154	Jasa Penyewaan Mobil
				155	Jasa pemanggilan Taksi
				156	Jasa Panggilan (<i>Car Call</i>)
				157	Antar Jemput (<i>Dispatcher</i>)
				158	Pelayanan <i>Duty Manager</i>
				159	Pelayanan <i>Guest Relation</i>
				160	Pelayanan khusus untuk tamu dengan keterbatasan fisik
		32	Tata Graha	161	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
				162	Penyiapan kamar (<i>turn Down Service</i>)
				163	Pelayanan tamu penting (<i>VIP treatment</i>)
				164	Pelayanan butler (<i>butler service</i>)
		33	Binatu	165	Pelayanan cuci dan strika baju tamu
		34	Makan dan Minum	166	Pelayanan Penerimaan Tamu (<i>greeters</i>)
				167	Pelayanan penyajian makanan dan minuman
				168	Pelayanan penerimaan pembayaran

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
----	-------	----	-------	----	----------

				169	Pelayanan untuk tamu dgn keterbatasan fisik, anak-anak dan lanjut usia
		35	Specialty Restaurant	170	Pelayanan Penerimaan Tamu
				171	Pelayanan Penyajian makanan dan minuman sesuai tema
				172	Pelayanan Penerimaan pembayaran
				173	Jenis makanan dan minuman sesuai tema restoran
				174	Pelayanan untuk tamu dengan keterbatasan fisik, anak-anak dan lanjut usia
		36	Room Service	175	Pelayanan pemesanan makanan dan minuman dari kamar
				176	Pelayanan Penyajian makanan minuman ke kamar
				177	Pelayanan Penerimaan Pembayaran
		37	Public Bar	178	Pelayanan Pemesanan minuman
				179	Pelayanan Penyajian minuman
				180	Pelayanan Penerimaan Pembayaran
		38	Ruang Rapat	181	Pelayanan Penyelenggaraan Rapat

- 52 -

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		39	Ruang Perjamuan	182	Pelayanan Penyelenggaraan perjamuan

		40	Pusat layanan bisnis (business center)	183	Pelayanan bisnis perkantoran
		41	Olah Raga Rekreasi dan kebugaran	184	Pelayanan sarana olah raga, rekreasi, kebugaran
		42	Keamanan	185	Pelayanan Keamanan
		43	Kesehatan	186	Pelayanan kesehatan tamu
		44	Jam Operasional	187	Waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional
III	PENGELOLAAN	45	Organisasi	188	Struktur organisasi
				189	Uraian tugas setiap jabatan
				190	SOP atau petunjuk pelaksanaan kerja (manual)
				191	Peraturan Karyawan/PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan perundang- undangan

- 53 -

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				192	Kebijakan Organisasi (diperjelas di penilaian kondisi)

		46	Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)	193	Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan jumlah karyawan minimal 100 orang
				194	Sistem Penanggulangan kebakaran
				195	Manajemen Tanggap darurat
		47	Manajemen Usaha	196	Pelaksanaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
				197	Program pemeriksaan kesehatan karyawan
				198	Manajemen penjaminan mutu
				199	Sistem Informasi Hotel
				200	Rencana usaha
				201	Program Pengembangan Produk
		48	Program Kemitraan	202	Kemitraan dgn usaha mikro, kecil dan menengah
				203	Tanggung jawab Sosial Perusahaan (CSR)
		49	Program Pemeliharaan dan Perbaikan peralatan	204	Pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan
		50	Sumber Daya Manusia	205	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi karyawan yang dilaksanakan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				206	Karyawan mampu berbahasa asing minimal bahasa Inggris
				207	Melaksanakan Program Pengembangan SDM
				208	Melaksanakan penilaian kinerja SDM
Jumlah Subunsur Aspek Produk				147	
Jumlah Subunsur Aspek Pelayanan				40	
Jumlah Subunsur Aspek Pengelolaan				21	
TOTAL JUMLAH SUBUNSUR				208	

II. KRITERIA MUTLAK DAN TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL NONBINTANG

A. KRITERIA MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL NONBINTANG

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Tersedia suatu bangunan hotel dengan papan nama dan fasilitas parkir
		2	Area Penerima Tamu	2	Tersedia area penerima tamu dengan kelengkapannya
		3	Toilet Umum	3	Tersedia toilet umum
		4	Kamar Tidur Tamu dan Kamar Mandi	4	Tersedia kamar tidur dan kamar mandi tamu dengan perlengkapannya
		5	Kantor	5	Tersedia ruang pengelola hotel dan sarana karyawan
		6	Utilitas	6	Tersedia Air Bersih
		7	Pengelolaan limbah	7	Tempat penampungan sampah sementara dan pengelolaan air limbah
II	PELAYANAN	8	Kantor Depan	8	Tersedia pelayanan registrasi dan pembayaran
		9	Tata Graha	9	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu dan public

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR
		10	Makan dan Minum	10	Tersedia pelayanan makanan dan minuman
		11	Keamanan	11	Tersedia petugas keamanan
		12	Kesehatan	12	Tersedia Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K)
III	PENGELOLAAN	13	Organisasi	13	Hotel memiliki struktur oganisasi dan tata tertib perusahaan
		14	Pemeliharaan Kesehatan dan Lingkungan	14	Hotel melaksanakan pemeriksaan kesehatan karyawan
				15	Pelaksanaan kebersihan hotel dan lingkungan
		15	Sumber Daya Manusia	16	Hotel memiliki karyawan yang bersertifikat kompetensi
Jumlah Subunsur Aspek Produk				7	
Jumlah Subunsur Aspek Pelayanan				5	
Jumlah Subunsur Aspek Pengelolaan				4	
TOTAL JUMLAH SUBUNSUR				16	

B. KRITERIA TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL NONBINTANG

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Tersedia suatu bangunan hotel dengan papan nama dan fasilitas parkir yang baik dan terawat
		2	Area Penerima Tamu	2	Tersedia area penerima tamu dengan kelengkapannya dan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				3	Tersedia Gerai (<i>counter</i>) atau meja kursi
				4	Tersedia Sertifikat hotel melati yang terlihat dengan jelas oleh tamu
		3	Toilet Umum	5	Toilet Pria dan Wanita bersih dan terawat
				6	Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria)
				7	Tersedia Tempat Sampah
		4	Kamar Tidur Tamu	8	Tersedia kamar tidur dengan kelengkapannya
				9	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
				10	Pintu dan jendela dilengkapi dengan pengaman
				11	Tersedia petunjuk/arrah kiblat yang dipasang di langit-langit (<i>ceiling</i>)

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR
				12	Tersedia tempat tidur beserta perlengkapannya
				13	Tersedia tempat sampah
				14	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
				15	Tempat penyimpanan pakaian
				16	Tersedia Saluran komunikasi internal dan eksternal
				17	Tersedia TV
		5	Kamar Mandi Tamu	18	Tersedia Kamar mandi tamu dengan kelengkapannya serta lantai yang tidak licin
				19	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
				20	Tersedia Saluran pembuangan air
				21	Tersedia tempat sampah
		6	Area Makan dan Minum	22	Tersedia areamakan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan.
		7	Area Tata Graha	23	Tempat Penyimpanan lena
		8	Ruang Karyawan	24	Tersedia kamar mandi/ toilet dengan kelengkapannya

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR
				25	Tersedia tempat Ibadah
		9	Kantor	26	Tersedia Ruang Pengelola Hotel
		10	Utilitas	27	Tersedia Air Bersih
		11	Pengelolaan limbah	28	Tempat penampungan sampah sementara dan pengelolaan air limbah
II	PELAYANAN	12	Kantor Depan	29	Tersedia pelayanan regristrasi dan pembayaran
		13	Makan dan Minum	30	Tersedia pelayanan makanan dan minuman
		14	Tata Graha	31	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
		15	Keamanan	32	Tersedia Petugas Keamanan
		16	Kesehatan	33	Tersedia Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K)
III	PENGELOLAAN	17	Organisasi	34	Hotel memiliki struktur oganisasi dan tata tertib perusahaan
		18	Pemeliharaan Kesehatan dan Lingkungan	35	Hotel melaksanakan pemeriksaan kesehatan karyawan
				36	Pelaksanaan kebersihan hotel dan lingkungan

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR
		19	Program Pemeliharaan & Perbaikan peralatan	37	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan
		20	Sumber Daya Manusia	38	Hotel memiliki karyawan yang bersertifikat kompetensi
Jumlah Subunsur Aspek Produk				28	
Jumlah Subunsur Aspek Pelayanan				5	
Jumlah Subunsur Aspek Pengelolaan				5	
TOTAL JUMLAH SUBUNSUR				38	

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF RI
Kepala Biro Hukum dan Kepegawaian,

AINI BUSTAMAN, SH, MM
NIP. 19590617 198803 1 005

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MARI ELKA PANGESTU