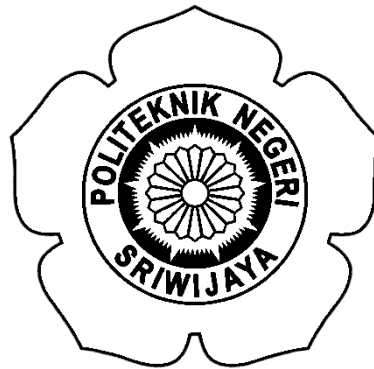


PENGARUH PENERAPAN *PROTOCOL CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY* (CHSE) TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL SANTIKA PREMIERE PALEMBANG



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Nama : Anita
NPM : 061940612972**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2021**

PENGARUH PENERAPAN *PROTOCOL CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY* (CHSE) TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL SANTIKA PREMIERE PALEMBANG



**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Nama : Anita
NPM : 061940612972**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP.197602222002121001**

Pembimbing II,

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.EC., CHE
NIP.197705212006042001**

Mengetahui,

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,**

**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP.197602222002121001**

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata,**

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si
NIP.198602262015042003**

LEMBAR PENGESAHAN



Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anita
NPM : 061940612972
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Protokol *Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability (CHSE)* Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Santika Premiere Palembang

Telah dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari : Kamis
Tanggal : 5 Agustus 2021

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si		5 Agustus 2021
2.	Ummasyroh, S.E., M.Ed.M		5 Agustus 2021

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anita
NPM : 061940612972
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Protokol *Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability (CHSE)* Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Santika Premiere Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil dari karya saya sendiri dengan seluruh ide, materi-materi, dan pendapat yang saya buat ditambah dari sumber yang telah saya kutip dengan penulisan refrensi yang sesuai dan benar keasliannya.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bertanggung jawab sekaligus menerima konsekuensi berdasarkan sanksi dan aturan yang berlaku pada tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Palembang, 05 Agustus 2021
Penulis.



Anita

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Waktu itu bagaikan pedang, jikalau kamu tidak bisa menggunakan pedang itu maka pedang itu sendiri yang akan menghunusmu."

(Imam syafi'i)

"Barang siapa menempuh satu jalan (cara) untuk mendapatkan ilmu, maka Allah SWT pasti mudahkan baginya jalan menuju surga."

(HR. Muslim)

Karya sederhana ini ku persembahkan untuk:

- 1. Kedua orang tua, Bapak (Edi Junaidi) dan Ibu (Weli Dana) tercinta yang tak henti-hentinya mengajarku, memberi dukungan dan pengorbanan dalam kehidupanku.***
- 2. Kakakku (Lyna) dan adik-adikku (Imron Ilham dan Athaya Rizal Bahtiar) yang selalu menyemangati.***
- 3. Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya.***

KATA PENGHANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT seraya memohon berkat dan rahmat serta shalawat dan salam yang selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, karena berkat rahmatNYA penulis dapat menyelesaikan skripsi di Politeknik Negeri Sriwijaya yang berjudul “Pengaruh Penerapan Protokol *Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability (CHSE)* Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Santika Premiere Palembang” dengan tepat waktu

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma IV Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata. Skripsi ini tidak lepas dari dukungan moril dan material dari semua pihak serta kedua orang tua penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan didalamnya, untuk memenuhi syarat ilmiah mengingat keterbatasan penulis yang masih dalam tahap menuntut ilmu serta keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, maka penulis menyampaikan mohon maaf sebesar-besarnya jika terdapat beberapa kesalahan dalam penulisannya serta mohon saran yang dapat membangun demi perubahan yang lebih baik lagi.

Akhir kata penulis berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya, pihak kampus Politeknik Negeri Sriwijaya dan seluruh pembaca pada umumnya, terutama untuk mahasiswa atau mahasiswi serta adik-adik Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya Program Studi Usaha Perjalanan Wisata..

Palembang, 5 Agustus 2021

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, arahan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini, khususnya kepada:

1. Kedua Orang tua yang senantiasa mendoakan, mendukung dan memberikan bantuan moril serta material dan tak henti-hentinya mencurahkan kasih sayang tiada tara untuk penulis
2. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Zulkifli Harahap, MM.Par., CHE selaku Direktur Politeknik Pariwisata Palembang.
4. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis sekaligus Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan dan bantuan serta motivasi dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
5. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I, M.S.I selaku Kepala Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah telah memberikan arahan, masukan dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
6. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan dan bantuan serta motivasi dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
7. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Pariwisata Palembang Program Studi Usaha Perjalanan Wisata khususnya.
8. Ibu Desi Utami, A.Md selaku bagian dari Hotel Santika Premiere Palembang yang telah memberikan kemudahan dalam pengumpulan data.
9. Rekan sesama mahasiswa/i Program Studi Usaha Perjalanan Wisata khususnya 20 Alumni kelas 4BPC Alih jenjang yang selalu berkerjasama memberikan

dukungan kepada penulis

10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak henti-hentinya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini dan bermanfaat bagi kita semua, Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

Palembang, 21 Juli 2021

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui Pengaruh Penerapan Protokol *Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability (CHSE)* Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Santika Premiere Palembang. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah berkunjung atau menginap di Hotel Santika Premiere Palembang. Sampel dipilih dengan menggunakan metode Teknik roscoe sebanyak 165 responden. Teknik pengumpulan data melalui kuisisioner, dokumentasi dan studi kepustakaan. Analisis data diolah menggunakan program SPSS versi 22 dengan Teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *cleanliness* dan *safety* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan tamu, sedangkan *health* dan *environment sustainability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. *Cleanliness, health, safety and environment sustainability* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu.

Kata Kunci : *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*, Kepuasan Tamu

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of implementing the Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability (CHSE) Protocol on Guest Satisfaction at Hotel Santika Premiere Palembang. This study used a descriptive method with a quantitative approach. The population in this study are guests who have visited or stayed at Hotel Santika Premiere Palembang. The sample was selected using the Roscoe technique method the total of the respondents selected are 165 respondents. The data collection techniques through questionnaires, documentation and literature study. Data analysis was processed using the SPSS version 22 program with multiple regression analysis techniques. the results showed that partially cleanliness and safety had a positive and insignificant effect on guest satisfaction, while health and environment sustainability had a positive and significant effect on guest satisfaction. The cleanliness, health, safety and environment variables, state Sustainability simultaneously have a positive and significant effect on guest satisfaction.

Keyword : *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability, guest satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAKSI	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.5.2 Manfaat Akademisi.....	4
1.5.3 Manfaat Praktisi.....	4
1.5.4 Manfaat bagi Penulis.....	4
1.5.5 Manfaat bagi Pembaca.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian <i>Cleanliness</i>	7
2.2 Pengertian <i>Health</i>	7
2.3 Pengertian <i>Safety</i>	8
2.4 Pengertian <i>Environment Sustainability</i>	8
2.5 Panduan <i>Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability (CHSE)</i>	9
2.6 Kepuasan Tamu.....	10
2.7 Pengertian Hotel.....	11
2.8 Penelitian Terdahulu.....	12
2.9 Kerangka Pemikiran.....	18
2.10 Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	

3.1 Pendekatan Penelitian.....	20
3.2 Lokasi Penelitian.....	20
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	20
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Data.....	21
3.4.1 Populasi.....	21
3.4.2 Sampel.....	21
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.7 Skala Pengukuran.....	24
3.8 Teknik Pengujian Instrumen.....	24
3.8.1 Uji Validasi.....	24
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	25
3.9 Uji Hipotesis.....	26
3.9.1 Uji t(Parsial).....	26
3.9.2 Uji F (Simultan).....	26
3.10 Koefisien Determinasi.....	27
3.11 Analisa Regresi Linier Berganda.....	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	29
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	29
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	30
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pernah Berkunjung/Menginap.....	33
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berapa Kali Kunjungan/Menginap.....	33
4.1.3 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner <i>Cleanliness</i>	34
4.1.4 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Tentang <i>Health</i>	37
4.1.5 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Tentang <i>Safety</i>	40
4.1.6 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Tentang <i>Environment Sustainability</i>	43
4.1.7 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Tentang Kepuasan Tamu.....	46
4.1.8 Uji Instrumen Penelitian.....	48
1. Uji Validitas.....	48
2. Uji Reliabilitas.....	50
4.1.9 Koefisien Determinasi (R^2).....	50
4.1.10 Uji Regresi Linier Berganda.....	51
4.1.11 Uji Hipotesis.....	53
1. Uji t.....	53
2. Uji F.....	55
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Pengaruh <i>Cleanliness</i> Terhadap Kepuasan Tamu.....	56

4.2.2	Pengaruh Health Terhadap Kepuasam Tamu.....	57
4.2.3	Pengaruh Safety Terhadap Kepuasam Tamu.....	58
4.2.4	Pengaruh <i>Environment Sustainability</i> Terhadap Kepuasam Tamu.....	59
4.2.5	Pengaruh <i>Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability</i> terhadap kepuasan tamu.....	60

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	22
Tabel 3.2 Skala Likert.....	24
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pernah Berkunjung/Menginap.....	33
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berapa Kali Kunjungan/Menginap.....	33
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{1.1}	34
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{1.2}	35
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{1.3}	35
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{1.4}	36
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{1.5}	36
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{2.1}	37
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{2.2}	37
Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{2.3}	38
Tabel 4.14 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{2.4}	38
Tabel 4.15 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{2.5}	39
Tabel 4.16 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{2.6}	39
Tabel 4.17 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{2.7}	40
Tabel 4.18 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{3.1}	40
Tabel 4.19 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{3.2}	41
Tabel 4.20 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{3.3}	41
Tabel 4.21 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{3.4}	42
Tabel 4.22 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{3.5}	42
Tabel 4.23 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{3.6}	43
Tabel 4.24 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{4.1}	43
Tabel 4.25 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{4.2}	44
Tabel 4.26 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{4.3}	44
Tabel 4.27 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{4.4}	45
Tabel 4.28 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator X _{4.5}	45
Tabel 4.29 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Y _{1.1}	46
Tabel 4.30 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Y _{1.2}	46
Tabel 4.31 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Y _{1.3}	47
Tabel 4.32 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Y _{1.4}	47
Tabel 4.33 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Y _{1.5}	48
Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	49
Tabel 4.35 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	50

Tabel	4.36	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
Tabel	4.37	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel	4.38	Hasil Uji t.....	53
Tabel	4.39	Hasil Uji F.....	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Tanda Persetujuan Revisi
- Lampiran 2 : Lembar Revisi
- Lampiran 3 : Surat Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 5 : Surat Permohonan Izin Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian Hotel Santika Premiere Palembang
- Lampiran 7 : Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing I
- Lampiran 8 : Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing II
- Lampiran 9 : Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing I
- Lampiran 10 : Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing II
- Lampiran 11 : Form Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 12 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 13 : Rekapitulasi Data Hasil Jawaban Kuisisioner Responden
- Lampiran 14 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 15 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 16 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2), Analisis Regresi Berganda, Uji t , Uji F
- Lampiran 17 : Frekuensi Identitas Responden
- Lampiran 18 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 19 : r -tabel, t -tabel dan F -tabel
- Lampiran 20 : Dokumentasi