

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *front office*, *housekeeping* dan kualitas pelayanan terhadap volume penjualan kamar di Hotel Swiss-Belinn Manyar Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang berkunjung atau menginap di Hotel Swiss-Belinn Manyar Surabaya. Sampel berjumlah 100 orang responden, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Skala pengukuran Skala Likert digunakan untuk mengukur instrumen penelitian. Data yang sudah terkumpul kemudian dilakukan pengujian menggunakan alat uji *software* SPSS versi 23. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *front office* nilai t hitung  $1,175 < t$  tabel  $1,984$ , dengan signifikansi  $0,243 > 0,05$ . Variabel *housekeeping* nilai t hitung  $5,606 > 1,9848$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan variabel kualitas pelayanan nilai t hitung  $2,307 > 1,984$  dengan signifikansi  $0,023 < 0,05$ . Nilai uji f menunjukkan bahwa nilai f hitung  $62,794 > f$  tabel  $2,70$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *front office* tidak berpengaruh terhadap volume penjualan, namun variabel *housekeeping* dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan positif terhadap penjualan kamar. Uji f menunjukkan bahwa variabel *front office*, *housekeeping* dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan positif terhadap volume penjualan.

**Kata Kunci :** *Front Office*, *Housekeeping*, Kualitas Pelayanan, Volume Penjualan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of front office, housekeeping and service quality on the volume of room sales at the Swiss-Belinn Manyar Hotel Surabaya. This research was conducted using a quantitative method with a descriptive approach. The population used in this study are all customers who visit or stay at the Swiss-Belinn Manyar Hotel Surabaya. The sample is 100 respondents, the sampling technique used is probability sampling with simple random sampling technique. Data collection techniques used were the distribution of questionnaires and documentation. The Likert Scale measurement scale is used to measure research instruments. The collected data is then tested using the SPSS version 23. Software test The results of the t test show that the front office variable is t count 1.175 <t table 1.984, with a significance of 0.243> 0.05. Housekeeping variables t value is 5.606> 1.9848 with a significance of 0.000 <0.05 and the service quality variable is t count 2.307> 1.984 with a significance of 0.023 <0.05. The f test value indicates that the calculated f value is 62,794> f table 2,70 with a significance of 0,000 <0,05. So it can be concluded that front office variables have no effect on sales volume, but housekeeping and service quality variables partially and positively influence room sales. The f test shows that front office, housekeeping and service quality variables have a simultaneous and positive effect on sales volume.*

**Keywords : Front Office, Housekeeping, Service Quality, Sales Volume.**