

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERKAIT DENGAN  
KUALITAS PELAYANAN JASA DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU HOTEL  
(STUDI KASUS PADA DE'RAIN BOUTIQUE HOTEL)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Akuntansi

Oleh:  
Evelyn Florentine  
6042001032

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**

**Terakreditasi oleh LAMEMBA No. 522/DE/A.5/AR.10/VII/2023**

**BANDUNG**

**2024**

**OPERATIONAL REVIEW OF SERVICE QUALITY IN  
ORDER TO INCREASE HOTEL GUESTS'  
SATISFACTION** ✓  
**(CASE STUDY IN DE'RAIN BOUTIQUE HOTEL)**



**UNDERGRADUATE THESIS**

Submitted to complete part of the requirements  
for Bachelor's Degree in Accounting

**Oleh:**  
**Evelyn Florentine**  
**6042001032**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**PROGRAM IN ACCOUNTING**

**Accredited based on the LAMEMBA**

**No. 522/DE/A.5/AR.10/VII/2023**

**BANDUNG**

**2024**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERKAIT DENGAN  
KUALITAS PELAYANAN JASA DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU HOTEL  
(STUDI KASUS PADA DE'RAIN BOUTIQUE HOTEL)**

Oleh:  
Evelyn Florentine  
6042001032

Bandung, Januari 2024

Ketua Program Sarjana Akuntansi

Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak., CertDA.

Pembimbing Skripsi,

Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M., CMA

# PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Evelyn Florentine  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 29 November 2002  
NPM : 6042001032  
Program studi : Akuntansi  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERKAIT DENGAN KUALITAS  
PELAYANAN JASA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
HOTEL (STUDI KASUS PADA DE'RAIN BOUTIQUE HOTEL)

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs.,Ak.,MM.,CMA

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.  
Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Januari 2024

Pembuat pernyataan :



(Evelyn Florentine)



## ABSTRAK

Kondisi perekonomian Indonesia pasca pandemi kian memulih khususnya sektor pariwisata. Dengan adanya peningkatan wisatawan di tahun 2023, maka tingkat hunian kamar hotel juga meningkat. Hal ini disebabkan karena para wisatawan yang berlibur dari luar kota membutuhkan tempat untuk beristirahat. Agar hotel dapat bertahan menghadapi persaingan, hotel harus memiliki keunggulan kompetitif yang berorientasi pada kebutuhan dan harapan tamu hotel. Apabila hotel dapat memenuhi kebutuhan tamu hotel dengan baik maka tamu hotel akan merasa puas dan dapat merokemondasikan hal positif dari hotel kepada orang lain. Dengan demikian, pemeriksaan operasional terkait dengan kualitas pelayanan jasa perlu dilakukan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pemeriksaan operasional merupakan alat yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan ekonomis dari operasi perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi dalam bentuk perasaan senang atau kecewa berdasarkan terpenuhi atau tidaknya ekspektasi dan kebutuhan pelanggan. Jasa adalah suatu bentuk dari produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual secara esensi tidak berbentuk dan tidak menimbulkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan jasa adalah pengukuran seberapa baik tingkat jasa yang diberikan terhadap ekspektasi dari pelanggan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Penelitian dilakukan dengan studi deskriptif dengan menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer pada penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan menyebarkan kuesioner. Sedangkan data sekunder pada penelitian ini dikumpulkan melalui informasi tertulis yang dimiliki perusahaan seperti informasi dari website hotel, struktur organisasi, dan deskripsi pekerjaan. Adapun pengolahan data dilakukan dengan menganalisis hasil dari wawancara, observasi, dan mengolah tingkat kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan berdasarkan lima dimensi yaitu dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang berkaitan seperti *general manager*, *front office*, dan *housekeeping*. Peneliti juga melakukan observasi secara langsung terhadap proses pelayanan jasa yang diberikan dan juga fasilitas fisik yang terdapat di hotel. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan responden untuk mengisi kuesioner yang sudah disediakan. Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, didapatkan rata-rata skor dari kualitas pelayanan jasa secara keseluruhan adalah sebesar 86.50%, dimana dimensi *tangibles* 85.48%, dimensi *reliability* 86.28%, dimensi *responsiveness* 87.64%, dimensi *assurance* 87.12%, dan dimensi *empathy* 85.96%. Kelemahan yang ditemukan baik dari proses wawancara, observasi, dan kuesioner, akan dikembangkan kedalam beberapa temuan dan rekomendasi yang dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa. Peneliti memberikan saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa hotel. Diharapkan De'Rain Boutique Hotel dapat melakukan pemeriksaan operasional secara rutin.

**Kata kunci:** Pemeriksaan operasional, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan jasa

## **ABSTRACT**

*Indonesia's post-pandemic economic condition is increasingly recovering, especially the tourism sector. With an increase in tourists in 2023, hotel room occupancy rates will also increase. This is because tourists on holiday from outside the city need a place to rest. In order for hotels to survive in the face of competition, hotels must have competitive advantages that are oriented to the needs and expectations of hotel guests. If the hotel can meet the needs of hotel guests well, hotel guests will feel satisfied and can recommend positive things about the hotel to others. Thus, operational checks related to service quality need to be carried out in order to increase customer satisfaction.*

*Operational review is a tool used to evaluate the effectiveness, efficiency and economics of company operations. Customer satisfaction is a customer's evaluation of the product or service consumed in the form of feelings of pleasure or disappointment based on whether or not the customer's expectations and needs are met. Services are a form of product consisting of activities, benefits or satisfaction offered for sale which are essentially formless and do not give rise to any ownership. Service quality is a measurement of how well the level of service provided meets customer expectations. There are five dimensions of service quality, namely the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.*

*The research was carried out as a descriptive study using two data sources, namely primary data and secondary data. Primary data in this research was collected through interviews, observation, distributing questionnaires, and experiments. Meanwhile, secondary data in this research was collected through written information held by the company such as information from the hotel website, organizational structure and job descriptions. The data processing was carried out by analyzing the results of interviews, observations, and processing the level of respondents' satisfaction with the quality of services provided based on five dimensions, namely the dimensions of tangibles, responsiveness, assurance, and empathy.*

*Interviews were conducted with related parties such as the general manager, front office and housekeeping. Researchers also made direct observations of the service process provided and also the physical facilities at the hotel. Apart from that, researchers also gathered respondents to fill out the questionnaire that was provided. Based on the results of questionnaire processing, the average score for overall service quality was 86.50%, where the tangibles dimension was 85.48%, the reliability dimension was 86.28%, the responsiveness dimension was 87.64%, the assurance dimension was 87.12%, and the empathy dimension was 85.96%. Weaknesses found from the interview, observation and questionnaire processes will be developed into several findings and recommendations grouped based on five dimensions of service quality. Researchers provide suggestions that can be considered by hotels to improve the quality of hotel services. It is hoped that De'Rain Boutique Hotel can carry out routine operational checks.*

**Keywords:** *customer satisfaction, operational review, service quality*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan peyertaan-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pemeriksaan Operasional Terkati dengan Kualitas Pelayanan Jasa dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel (Studei Kasus Pada De’Rain Boutique Hotel)” dengan baik.

Proses penyusunan skripsi tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut ini:

1. Orang tua yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat selama proses perkuliahan hingga pada proses penyusunan tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana.
2. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M., CM, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan dan masukan kepada peneliti dari awal penyusunan skripsi hingga selesainya skripsi ini.
3. Ibu Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak. CertDA., selaku ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Dr. Muliawati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta bimbingan selama peneliti menempuh studi di Universitas Katolik Parahyangan.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan pengetahuan dan dukungan selama peneliti menempuh studi.
6. Seluruh staf administrasi Tata Usaha dan pekarya Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan atas segala bantuan yang diberikan selama masa menempuh studi.
7. Bapak dan Ibu penguji sidang yang telah menguji peneliti dan memberikan saran agar hasil penelitian menjadi lebih baik lagi.
8. Seluruh pihak De’Rain Boutique Hotel Bandung yang telah memberikan izin bagi peneliti untuk melakukan penelitian dan bersedia meluangkan waktu serta memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian berlangsung.

9. Teman-teman angkatan 2020 Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang sudah menjadi teman selama perkuliahan di UNPAR.
10. Semua teman, keluarga, dan pihak-pihak lainnya yang telah memberikan dukungan hingga saat ini.
11. Seluruh teman-teman UNPAR yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi yang disusun ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan sarang dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi peneliti. Peneliti memohon maaf apabila terdapat kata-kata yang kurang berkenan. Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat, menambah pengetahuan pembaca, dan bisa dikembangkan lebih lanjut bagi peneliti selanjutnya.

Bandung, Januari 2024



Evelyn Florentine

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.5. Kerangka Pemikiran .....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1. Pemeriksaan .....	10
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan .....	10
2.1.2. Jenis Pemeriksaan .....	10
2.2. Pemeriksaan Operasional .....	11
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional .....	12
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional .....	13
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional .....	14
2.2.4. Tahap-Tahap Pemeriksaan Operasional .....	15
2.3. Pengendalian Internal .....	23
2.3.1. Pengertian Pengendalian Internal .....	24

2.3.2.	Fungsi Pengendalian Internal.....	25
2.3.3.	Komponen Pengendalian Internal.....	25
2.4.	Kualitas.....	31
2.5.	Jasa.....	32
2.5.1.	Pengertian Jasa.....	33
2.5.2.	Karakteristik Jasa.....	33
2.6.	<i>Service Quality</i> (Kualitas Jasa).....	34
2.7.	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	35
2.8.	Kepuasan Pelanggan.....	37
2.6.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	37
2.6.2.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	38
2.9.	Hubungan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan.....	40
2.10.	Hotel.....	41
2.10.1.	Pengertian Hotel.....	41
2.10.2.	Klasifikasi Hotel.....	42
2.10.3.	Produk Hotel dan Karakteristiknya.....	43
2.10.4.	Standar Hotel.....	44
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN		45
3.1.	Metode Penelitian	45
3.1.1.	Sumber Data.....	45
3.1.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.1.3.	Teknik Pengolahan Data.....	50
3.1.4.	Kerangka Penelitian.....	54
3.2.	Objek Penelitian.....	58
3.2.1.	Profil Singkat Perusahaan.....	59
3.2.1.	Struktur Organisasi Perusahaan.....	61

3.2.2.	Deskripsi Pekerjaan.....	61
3.2.3.	Gambaran Umum Aktivitas Hotel.....	66
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		68
4.1.	Tahap Perencanaan ( <i>Planning Phase</i> )	69
4.2.	Tahap Program Kerja ( <i>Work Program Phase</i> )	79
4.3.	Tahap Pemeriksaan Lapangan ( <i>Feld Work Phase</i> )	82
4.3.1.	Hasil wawancara dengan <i>General Manager</i> mengenai pelayanan jasa yang diberikan kepada tamu hotel selama menginap. ....	82
4.3.2.	Hasil wawancara dengan <i>Front office</i> mengenai pelayanan jasa yang diberikan kepada tamu hotel selama menginap. ....	86
4.3.3.	Hasil wawancara dengan House Keeping mengenai pelayanan jasa yang diberikan kepada tamu hotel selama menginap. ....	91
4.3.4.	Hasil observasi terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan De’Rain Boutique Hotel kepada tamu hotel yang menginap .....	94
4.3.5.	Menyebarkan dan menganalisis kuesioner terkait kualitas pelayanan jasa kepada tamu hotel yang menginap .....	108
4.3.5.1.	Rekapitulasi dan analisis hasil kuesioner terkait dengan profil responden dan pertimbangan memilih De’Rain Boutique Hotel sebagai tempat menginap.....	109
4.3.5.2.	Rekapitulasi dan analisis hasil kuesioner terkait dengan penilaian dimensi kualitas pelayanan jasa. ....	116
4.3.5.3.	Rekapitulasi dan analisis hasil kuesioner terkait dengan penilaian responden secara keseluruhan, penilaian fasilitas pendukung hotel, dan kritik dan saran yang diberikan tamu hotel .....	168
4.4.	Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi ( <i>Development of Review Findings and Recommendations Phase</i> )	181

4.5. Peran Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan De'Rain Boutique Hotel Bandung.	212
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	217
5.1. Kesimpulan	217
5.2. Saran	220
DAFTAR PUSTAKA .....	225
LAMPIRAN.....	227

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Komponen Pengendalian Internal dan Prinsip COSO IC yang mengikutinya .....	31
Tabel 3.1	Kriteria Penilaian .....	53
Tabel 3.2.	Bobot penilaian responden.....	53
Tabel 4.1.	Rincian Tipe Kamar, Ukuran Kamar, dan Tarif Kamar Hotel .....	70
Tabel 4.2	Jenis paket meeting yang ditawarkan oleh De’Rain Boutique Hotel Bandung .....	71
Tabel 4.3	Jenis Paket Refresh Refresh Family Refloxology .....	72
Tabel 4.4	Tabel rincian jumlah karyawan yang bekerja pada De’Rain Boutique Hotel Bandung .....	74
Tabel 4.5	Dress code yang dipakai <i>front office</i> agent setiap hari.....	75
Tabel 4.6.	Bobot Penilaian Responden .....	116
Tabel 4.7.	Kriteria Penilaian .....	117
Tabel 4.8.	Hasil Rekapitulasi Skor Akhir dari Pernyataan Dimensi Tangibles ...	126
Tabel 4.9.	Hasil Rekapitulasi Skor Akhir dari Pernyataan Dimensi Reliability ..	136
Tabel 4.10.	Hasil Rekapitulasi Skor Akhir dari Pernyataan Dimensi Responsiveness .....	147
Tabel 4.11.	Hasil Rekapitulasi Skor Akhir dari Pernyataan Dimensi Assurance ..	157
Tabel 4.12.	Hasil Rekapitulasi Skor Akhir dari Pernyataan Dimensi Empathy	167
Tabel 4.13.	Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden terhadap Kemungkinan Responden untuk Merekomendasikan Hotel kepada Rekan/ Teman/ Keluarga. ....	173
Tabel 4.14.	Hasil Rekapitulasi Kategori Hal-Hal yang Perlu Ditingkatkan oleh De’Rain Boutique Hotel dari Sudut Pandang Responden .....	174
Tabel 4.15.	Hasil rekapitulasi kritik dan saran yang disampaikan oleh responden	175

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Perkembangan Tahunan TPK Hotel Klasifikasi Bintang, 2018-2022 (%) .....	1
Gambar 1.2.	Sertifikasi CHSE.....	2
Gambar 1.3.	Jumlah Perjalanan Wisnus dan Jumlah Kunjungan Wisman .....	3
Gambar 3.1.	Kerangka Penelitian .....	58
Gambar 3.2.	Struktur Organisasi De’Rain Boutique Hotel Bandung.....	61
Gambar 4.1.	Tipe Kamar Hotel yang Dipilih Responden.....	110
Gambar 4.2.	Frekuensi Responden Menginap di De’Rain Boutique Hotel Bandung .....	111
Gambar 4.3.	Cara Pemesanan Kamar Hotel yang Dilakukan oleh Responden ...	112
Gambar 4.4.	<i>Online</i> Travel Agent yang Digunakan oleh Responden .....	113
Gambar 4.5.	Pertimbangan Tamu Hotel dalam Memilih De’Rain Hotel Sebagai Tempat Menginap .....	115
Gambar 4.6.	Penilaian Responden terhadap Kebersihan dan Kenyamanan dari Keadaan Hotel Secara Keseluruhan.....	118
Gambar 4.7.	Penilaian Responden terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Kamar Hotel.....	119
Gambar 4.8.	Penilaian Responden terhadap Fasilitas Umum yang Disediakan oleh Hotel.....	121
Gambar 4.9.	Penilaian Responden terhadap Fasilitas Kamar Hotel yang Diberikan.....	123
Gambar 4.10.	Penilaian Responden terhadap Kebersihan dan Kerapian Penampilan Karyawan yang Bertugas di Hotel .....	125
Gambar 4.11.	Penilaian Responden terhadap Fasilitas yang Diberikan Selama 24 Jam .....	127
Gambar 4.12.	Penilaian Responden terhadap Pelayanan Kamar yang Diberikan Selama 24 Jam Telah Tersedia dan Memadai .....	129
Gambar 4.13.	Ketersediaan Karyawan untuk Selalu Memenuhi Permintaan Pelanggan Terkait dengan Layanan Hotel yang Dijanjikan Selama Menginap .....	131
Gambar 4.14.	Penilaian Responden terhadap Kesiapan <i>Front office</i> yang Berjaga Selama 24 Jam untuk Siap Membantu Tamu Hotel .....	132

Gambar 4.15.	Penilaian Responden terhadap Kesesuaian Fasilitas Umum dan Kamar Hotel yang Diberikan dengan yang Dijanjikan.....	134
Gambar 4.16.	Penilaian Responden terhadap Kemampuan Karyawan Front Office dalam Melayani Proses <i>Check in</i> dan <i>Check Out</i> Tamu Hotel Agar Dapat Berjalan dengan Cepat dan Tepat .....	137
Gambar 4.17.	Penilaian Responden terhadap Kecepatan dan Ketepatan Penyampaian Informasi yang Dilakukan oleh Karyawan.....	139
Gambar 4.18.	Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Karyawan dalam Melayani Kebutuhan Tamu Hotel dengan Cepat dan Tepat.....	141
Gambar 4.19.	Penilaian Responden terhadap Kemampuan Karyawan dalam Menangani Keluhan Tamu Hotel dengan Cepat dan Tepat.....	143
Gambar 4.20.	Penilaian Responden terhadap Kemampuan Karyawan dalam Memberikan Solusi dengan Cepat atas Masalah yang Dihadapi Selama Menginap.....	145
Gambar 4.21.	Penilaian Responden terhadap Keramahan dan Kesopanan Karyawan dalam Melayani Tamu Hotel .....	148
Gambar 4.22.	Penilaian Responden Mengenai Kelengkapan CCTV dan Satpam untuk Menjamin Keamanan Tamu Hotel Selama Menginap .....	150
Gambar 4. 23.	Penilaian Responden terhadap Pengetahuan Karyawan Mengenai Berbagai Hal Terkait dengan De’Rain Boutique Hotel Bandung ..	152
Gambar 4.24.	Penilaian Responden terhadap Kemampuan Karyawan dalam Memberikan Informasi yang Dibutuhkan Tamu Hotel dengan Kata yang Mudah Dipahami .....	153
Gambar 4.25.	Penilaian Responden terhadap Kemampuan Karyawan dalam Memberikan Penawaran Kamar Beserta Fasilitasnya Sesuai dengan Kebutuhan Tamu Hotel.....	155
Gambar 4.26.	Penilaian Responden terhadap Kemudahan yang Diberikan kepada Tamu Hotel untuk Menghubungi Pihak Hotel Baik Terkait Pemesanan Kamat ataupun Penyampaian Keluhan .....	158

Gambar 3.1.	Kerangka Penelitian .....	58
Gambar 3.2.	Struktur Organisasi De’Rain Boutique Hotel Bandung.....	61
Gambar 4.1.	Tipe Kamar Hotel yang Dipilih Responden.....	110
Gambar 4.2.	Frekuensi Responden Menginap di De’Rain Boutique Hotel Bandung .....	111
Gambar 4.3.	Cara Pemesanan Kamar Hotel yang Dilakukan oleh Responden ...	112
Gambar 4.4.	<i>Online</i> Travel Agent yang Digunakan oleh Responden.....	113
Gambar 4.5.	Pertimbangan Tamu Hotel dalam Memilih De’Rain Hotel Sebagai Tempat Menginap .....	115
Gambar 4.6.	Penilaian Responden terhadap Kebersihan dan Kenyamanan dari Keadaan Hotel Secara Keseluruhan.....	118
Gambar 4.7.	Penilaian Responden terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Kamar Hotel.....	119
Gambar 4.8.	Penilaian Responden terhadap Fasilitas Umum yang Disediakan oleh Hotel.....	121
Gambar 4.9.	Penilaian Responden terhadap Fasilitas Kamar Hotel yang Diberikan.....	123
Gambar 4.10.	Penilaian Responden terhadap Kebersihan dan Kerapian Penampilan Karyawan yang Bertugas di Hotel .....	125
Gambar 4.11.	Penilaian Responden terhadap Fasilitas yang Diberikan Selama 24 Jam .....	127
Gambar 4.12.	Penilaian Responden terhadap Pelayanan Kamar yang Diberikan Selama 24 Jam Telah Tersedia dan Memadai .....	129
Gambar 4.13.	Ketersediaan Karyawan untuk Selalu Memenuhi Permintaan Pelanggan Terkait dengan Layanan Hotel yang Dijanjikan Selama Menginap .....	131
Gambar 4.14.	Penilaian Responden terhadap Kesiapan <i>Front office</i> yang Berjaga Selama 24 Jam untuk Siap Membantu Tamu Hotel .....	132
Gambar 4.15.	Penilaian Responden terhadap Kesesuaian Fasilitas Umum dan Kamar Hotel yang Diberikan dengan yang Dijanjikan.....	134

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Wawancara dengan General Manager pada Tahap Perencanaan .....	227
Lampiran 2	Hasil Wawancara dengan <i>Front office</i> pada Tahap Perencanaan .....	231
Lampiran 3	Hasil Observasi dan Dokumentasi pada Tahap Perencanaan .....	233
Lampiran 4	Hasil Wawancara dengan <i>General Manager</i> pada Tahap Pemeriksaan Lapangan .....	242
Lampiran 5	Hasil Wawancara dengan <i>Front office</i> pada Tahap Pemeriksaan Lapangan .....	246
Lampiran 6	Hasil Wawancara dengan <i>House Keeping</i> pada Tahap Pemeriksaan Lapangan .....	249
Lampiran 7	Hasil Observasi dan Dokumentasi pada Tahap Pemeriksaan Lapangan .....	251
Lampiran 8	Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa .....	300
Lampiran 9	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa De’Rain Boutique Hotel.....	302
Lampiran 10	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa De’Rain Boutique Hotel Terkait Dimensi <i>Tangibles</i> .....	319
Lampiran 11	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa De’Rain Boutique Hotel Pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	320
Lampiran 12	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa De’Rain Boutique Hotel Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	321
Lampiran 13	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa De’Rain Boutique Hotel Pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	322
Lampiran 14	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa De’Rain Boutique Hotel Pada Dimensi <i>Empathy</i> .....	323

Lampiran 15 Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Hotel Secara Keseluruhan.....	324
Lampiran 16 Rekomendasi yang Diberikan oleh Peneliti .....	333



# BAB 1

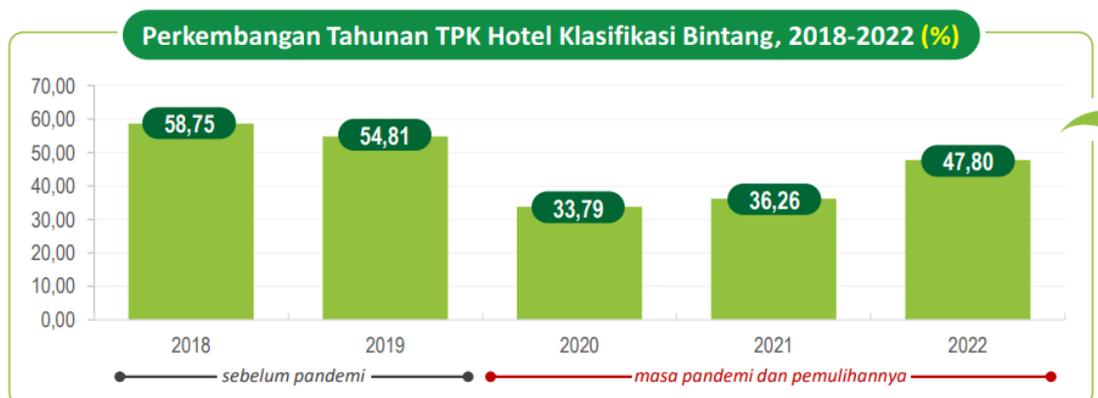
## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang Penelitian

Sektor pariwisata menjadi salah satu sektor yang terdampak sangat besar akibat adanya pandemi Covid-19. Berbagai upaya dilakukan oleh Pemerintah Republik Indonesia untuk bisa menekan penyebaran Covid-19. Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) hingga Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dilakukan untuk bisa mencegah peningkatan kasus Covid-19 di Indonesia. Pembatasan yang diberlakukan menyebabkan masyarakat Indonesia lebih banyak beraktivitas di dalam rumah. Oleh karena itu, sektor pariwisata menjadi salah satu sektor yang terdampak sangat besar karena jumlah wisatawan baik wisatawan domestik maupun mancanegara menurun drastis.

Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel secara langsung turut terdampak karena jumlah wisatawan yang rendah. Dapat dilihat pada gambar 1.1 di bawah ini, dimana tahun 2020 Tingkat Penghunian Kamar Hotel berada di titik terendahnya yaitu sebesar 33,79%. Selama masa pandemi, setiap hotel dituntut untuk bisa memberikan layanan yang terbaik dan dapat menjamin keamanan para tamu hotel. Berbagai upaya dilakukan oleh pihak hotel agar bisa bertahan di tengah pandemi dan dapat meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Hotel.

**Gambar 1.1.**  
**Perkembangan Tahunan TPK Hotel Klasifikasi Bintang, 2018-2022 (%)**



Sumber: Badan Pusat Statistik

Pada tahun 2020, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif menetapkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 13 Tahun 2020 tentang Standar dan Sertifikasi Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan Sektor Pariwisata dalam Masa Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019. Sertifikasi ini bertujuan untuk memberikan jaminan kepada para wisatawan bahwa usaha pariwisata, destinasi pariwisata, dan produk pariwisata lainnya melaksanakan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan sesuai dengan protokol kesehatan dan panduan yang ada dalam rangka pencegahan dan pengendalian *Corona Virus Disease* 2019. Usaha di sektor pariwisata yang memiliki sertifikasi ini harapannya bisa meningkatkan jumlah pengunjung yang datang. Adapun contoh sertifikat yang akan didapat apabila usaha di sektor pariwisata telah mendapatkan sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability*) ini dapat dilihat pada gambar 1.2 di bawah ini.

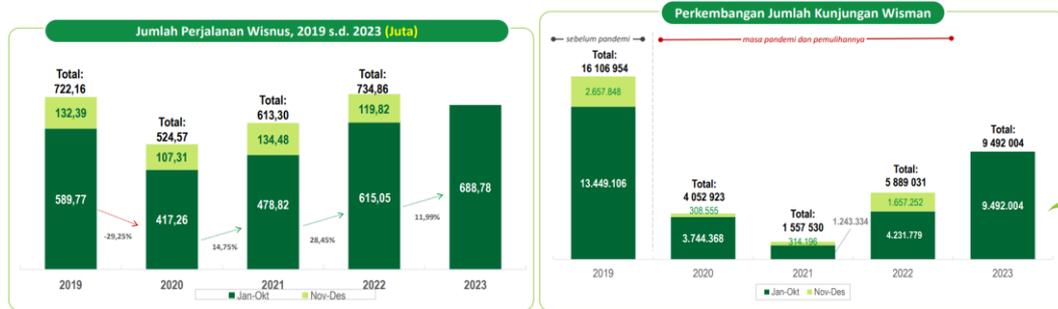
**Gambar 1.2.**  
**Sertifikasi CHSE**



Sumber: Archipelago International

Saat ini, kondisi perekonomian Indonesia pasca pandemi kian memulih khususnya sektor pariwisata. Hal ini di dukung dengan data dari Badan Pusat Statistik dimana jumlah perjalanan Wisatawan Nusantara (Wisnus) per Oktober 2023 meningkat sebesar 11.99% jika dibandingkan dengan periode yang sama tahun 2022. Tidak hanya Wisatawan Nusantara, jumlah kunjungan Wisatawan Mancanegara (Wisman) juga meningkat sebesar 124.30% selama periode Januari – Oktober 2023 jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2022.

**Gambar 1.3.**  
**Jumlah Perjalanan Wisnus dan Jumlah Kunjungan Wisman**



Sumber: Badan Pusat Statistik

Dengan adanya peningkatan jumlah wisatawan di tahun 2023, maka tingkat hunian kamar hotel juga akan turut meningkat dikarenakan para wisatawan yang berlibur akan membutuhkan tempat untuk beristirahat. Meskipun Covid-19 sudah bukan lagi menjadi pandemi, tetapi masih terdapat masyarakat Indonesia yang masih merasa takut sehingga mereka cenderung sangat berhati-hati dan menjaga kebersihannya. Oleh karena itu, hotel memiliki tantangan baru untuk bisa memberikan layanan yang terbaik, dengan harga yang terjangkau, dan konsep yang unik tetapi dengan tetap memperhatikan kebersihan agar tamu hotel tetap merasa aman ketika berlibur.

Untuk bisa bertahan dan meningkatkan jumlah pengunjung hotel, perusahaan harus memiliki keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif menurut David (2017) dapat didefinisikan sebagai aktivitas apapun yang perusahaan lakukan dengan sangat baik dibandingkan dengan aktivitas yang dilakukan oleh kompetitor, atau sumber daya apapun yang suatu perusahaan miliki dan tidak dimiliki oleh pesaing. Keunggulan kompetitif yang dimiliki harus dijaga dengan cara terus beradaptasi dengan perubahan, dan secara efektif memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi strategi yang dimiliki. Keunggulan kompetitif suatu perusahaan harus berorientasi pada kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dan akan bertransaksi lagi dengan perusahaan tersebut.

Seperti yang kita ketahui bahwa industri perhotelan merupakan perusahaan jasa yang memberikan layanan berupa akomodasi penginapan bagi para tamu hotel yang menginap di hotel tersebut. Oleh karena itu kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting agar tamu hotel bisa merasa puas dan kebutuhannya akan tempat menginap terpenuhi dengan baik. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor yang dapat menentukan keberlangsungan perusahaan. Tamu hotel yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan akan memberikan dampak positif yakni tamu hotel bisa merekomendasikan tempat menginap tersebut kepada rekan-rekannya. Sebaliknya apabila tamu hotel merasa tidak puas atas pelayanan yang didapat, maka tamu hotel bisa saja memberikan informasi yang kurang baik melalui sosial media ataupun informasi yang menyebar antar rekan tamu tersebut. Pelayanan yang kurang baik dapat mengakibatkan citra perusahaan menurun dan bahkan dapat menurunkan tingkat hunian kamar hotel. Maka dari itu penting bagi hotel untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang juga dikaitkan dengan kepuasan para tamu hotelnya.

De’Rain Boutique Hotel Bandung merupakan hotel bintang 3 yang memberikan akomodasi penginapan yang modern dan nyaman yang dilengkapi dengan Caviar Sky Bar dan FF Karaoke, akses Wi-Fi gratis, dan *private parking* untuk tamu yang membawa mobil sendiri. De’rain Hotel berlokasi di Jalan Lengkong Kecil No 76-80, Paledang, Kota Bandung, Jawa Barat. Lokasi hotel sangat strategis karena berada di pusat kota, dekat dengan berbagai tempat yang menjadi ikon dari kota Bandung, dan juga dikelilingi dengan berbagai restoran di sekitar dan tenda-tenda kuliner yang selalu diselenggarakan setiap malam di depan hotel. De’Rain Boutique Hotel berlokasi dekat dengan Universitas Pasundan, Museum Asia Afrika yang hanya dibutuhkan 10 menit untuk berjalan kaki dari hotel, Gedung Sate dapat ditempuh hanya dengan 15 menit menggunakan mobil, dan juga Bandara Internasional Husein Sastranegara dapat ditempuh hanya dengan 20 menit menggunakan mobil.

De’Rain Hotel memiliki 67 kamar dengan 6 tipe kamar yaitu *deluxe twin, family suite, junior suite, executive twin, deluxe king, dan executive king*. Selain itu De’Rain Hotel juga memiliki berbagai fasilitas seperti *meeting room, karaoke room, Refresh Family Reflexology, dan Caviar sky bar and resto*. De’Rain Hotel memiliki resepsionis yang selalu berjaga selama 24 jam dilengkapi dengan staf yang

dapat berbicara berbagai bahasa dan juga staf yang berbicara bahasa Inggris. Hal ini memudahkan para tamu hotel apabila membutuhkan bantuan selama menginap.

Meskipun fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel sudah lengkap, tetapi masih terdapat hal-hal yang dari sudut pandang tamu hotel masih dianggap kurang memuaskan. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari *google review*, cukup banyak pelanggan yang mengeluhkan suara musik dari rooftop hotel yang cukup keras dan suaranya masuk hingga ke kamar tamu hotel. Hal ini menyebabkan para tamu hotel tidak bisa tidur dengan nyaman. Selain itu beberapa tamu hotel juga merasa tidak puas dengan pilihan menu sarapan yang terbatas, penanganan atas keluhan pelanggan dari pihak hotel masih dirasa kurang cepat dan tanggap.

Oleh karena itu diperlukan pemeriksaan operasional agar pihak hotel dapat melihat celah perbaikan yang dapat dilakukan sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan dari para pelanggan. Dengan melakukan perbaikan secara berkala untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa De'Rain Hotel, harapannya kepuasan pelanggan juga dapat turut meningkat. Tamu hotel yang merasa puas dengan pelayanan hotel dapat menginap kembali di De'Rain hotel ketika bermain ke Bandung, dan bahkan dapat menyebarkan informasi positif kepada rekan-rekannya. Dengan demikian, De'Rain Hotel dapat meningkatkan tingkat hunian kamar hotel dan juga dapat menciptakan loyalitas dari para tamu hotel.

## **1.2. Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, dapat diidentifikasi rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa yang telah diterapkan oleh De'Rain Boutique Hotel?
2. Bagaimana penilaian yang diberikan oleh para tamu hotel terkait dengan kualitas pelayanan jasa di De'Rain Boutique Hotel?
3. Bagaimana peranan pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan kualitas pelayanan jasa di De'Rain Boutique Hotel dalam rangka meningkatkan kepuasan tamu hotel?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kebijakan dan prosedur berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa yang telah diterapkan oleh De’Rain Boutique Hotel.
2. Mengetahui penilaian yang diberikan oleh para tamu hotel terkait dengan kualitas pelayanan jasa di De’Rain Boutique Hotel.
3. Mengetahui peranan pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan kualitas pelayanan jasa di De’Rain Boutique Hotel dalam rangka meningkatkan kepuasan tamu hotel.

### **1.4.Manfaat Penelitian**

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yakni De’Rain Boutique Hotel sebagai objek yang diteliti dalam penelitian ini, peneliti, dan juga pembaca. Adapun manfaat dari penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

#### **1. Bagi Perusahaan**

Perusahaan dalam hal ini adalah De’Rain Boutique Hotel sebagai pihak yang menjadi objek penelitian dalam penelitian terkait dengan pemeriksaan operasional ini. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi kepada hotel terkait pelaksanaan operasi hotel, khususnya terkait dengan pelayanan jasa yang diberikan hotel kepada para tamu hotel. Pihak hotel akan memperoleh informasi terkait aspek pelayanan jasa yang sudah baik maupun yang masih harus ditingkatkan. Hasil penelitian ini juga akan menyajikan rekomendasi dan saran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa di De’Rain Boutique Hotel dalam kaitannya untuk meningkatkan kepuasan tamu hotel. Harapannya rekomendasi dan saran yang diberikan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak hotel sehingga kualitas pelayanan jasa yang diberikan bisa semakin ditingkatkan dan tentunya dapat mencapai kepuasan pelanggan yang lebih baik lagi.

#### **2. Bagi Pembaca dan Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan para pembaca berkaitan dengan pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan jasa yang diberikan hotel dalam kaitannya untuk meningkatkan kepuasan tamu hotel. Selain itu penelitian ini juga dapat menambah wawasan bagi pembaca mengenai faktor-faktor kualitas pelayanan jasa yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi para peneliti selanjutnya yang hendak meneliti topik serupa.

### **1.5.Kerangka Pemikiran**

Pada era pasca pandemi, dimana semua sektor sudah kembali mulai pulih, perusahaan dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif agar tidak kalah saing dengan para kompetitornya. Keunggulan kompetitif ini perlu untuk dipertahankan dengan cara terus beradaptasi dengan perubahan, dan secara efektif memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi strategi yang dimiliki. Keunggulan kompetitif yang dibentuk tentunya harus berorientasi pada kebutuhan dan harapan dari konsumen.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai salah satunya melalui kualitas pelayanan jasa yang baik untuk tamu hotel. Definisi dari kualitas menurut Heizer dan Reinder (2017:255), merupakan karakteristik atau fitur secara keseluruhan yang mempengaruhi kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Jasa menurut Kotler dan Armstrong (2016: 256) merupakan suatu bentuk produk yang terdiri dari kegiatan, manfaat, atau kepuasan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Kualitas pelayanan jasa menjadi penting karena tamu hotel yang datang tujuan utamanya adalah membeli jasa dalam hal tempat menginap. Pelayanan yang berkualitas akan membuat tamu hotel merasa puas ketika menginap dan memberikan kesan yang baik bagi pihak hotel.

Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan menurut Johnston (2012: 102) merupakan hasil dari penilaian keseluruhan dari persepsi pelanggan terhadap jasa, baik proses jasa, pengalaman, dan hasil yang dirasakan dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan sebelumnya. Menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1985),

penilaian baik atau buruk dari kualitas jasa bergantung pada bagaimana pelanggan melihat pelayanan aktual dalam konteks yang diharapkan pelanggan. Kualitas pelayanan akan dinilai baik ketika pelanggan merasa pelayanan yang diberikan melebihi apa yang mereka ekspektasikan. Sebaliknya kualitas pelayanan akan dinilai buruk ketika ekspektasi mereka tidak dipenuhi dengan pelayanan aktual yang mereka rasakan. Oleh karena itu, untuk mencapai kepuasan pelanggan yang baik, perusahaan perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan dan kebutuhan dari pelanggan.

Pemeriksaan operasional terkait dengan kualitas pelayanan jasa dapat membantu perusahaan untuk mengetahui kinerja pelayanan jasa yang diberikannya dan dapat memberikan solusi untuk bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Pemeriksaan operasional menurut Reider (2002:2 dan 25) merupakan proses pemeriksaan terkait dengan menganalisis operasi internal dan aktivitas perusahaan berdasarkan kacamata manajemen untuk dievaluasi berdasarkan tingkat ekonomis, efisiensi, dan efektivitas agar bisa terjadi perbaikan secara terus menerus ke arah yang lebih baik. Melalui pemeriksaan operasional perusahaan dapat mengetahui bagaimana kinerja pelayanan yang diberikan dan mengetahui area operasi yang sudah baik maupun yang masih kurang untuk dilakukan perbaikan. Tujuannya, area yang teridentifikasi dapat ditingkatkan menjadi lebih baik dan mempertahankannya agar tetap baik.

Menurut Reider (2002:39), pemeriksaan operasional dilakukan melalui beberapa tahap yaitu *planning*, *work program*, *field work*, *development of findings and recommendation*, dan *reporting*. Pada tahap *planning*, peneliti akan mengumpulkan informasi umum terkait dengan berbagai aktivitas yang dilakukan. Selanjutnya pada tahap *work program*, peneliti akan mempersiapkan langkah-langkah pemeriksaan operasional yang akan dilakukan pada area tertentu yang sudah ditentukan pada tahap *planning*. Pada tahap *field work*, peneliti akan menganalisis suatu proses operasi dan menentukan efektivitas dari manajemen dan pengendalian terkait. Setelah menentukan area yang signifikan dan membutuhkan perbaikan, maka akan dibuat temuan-temuan spesifik berdasarkan atribut kondisi, kriteria, dampak, penyebab, dan rekomendasi pada tahap *development of findings and recommendations*. Tahap terakhir adalah *reporting* yang melaporkan hasil dari pemeriksaan kepada pihak terkait dalam hal ini

termasuk pihak hotel agar bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan yang berkelanjutan.

Pemeriksaan operasional dilakukan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan jasa, menurut Parasuraman dkk dalam buku Heizer, Render, dan Munson (2017: 271), terdapat lima dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). *Tangibles* berkaitan dengan bukti fisik dari suatu jasa, misalnya berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan dari personel karyawan, peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan, dll. *Reliability* berkaitan dengan konsistensi kinerja dan kemampuan pelayanan untuk bisa dipercaya oleh pelanggan. Misalnya berkaitan dengan memberikan jasa yang dibutuhkan tepat waktu, melakukan pencatatan dengan benar dan akurat, dll. *Responsiveness* berkaitan dengan keinginan atau kesiapan dari karyawan dalam memberikan pelayanan jasa. Termasuk pelayanan yang tepat waktu seperti memanggil pelanggan yang menunggu dengan cepat, memberikan pelayanan dengan cepat, dll. *Assurance* berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan dalam rangka meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Berkaitan dengan pengetahuan, sopan-santun, ramah dalam melayani, dan mampu membangun kepercayaan kepada pelanggan. Yang terakhir adalah *empathy* berkaitan dengan sikap peduli dan perhatian dari karyawan terhadap pelanggan dalam berkomunikasi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan operasional, pihak hotel dapat mengetahui bagian operasi perusahaan mana yang sudah baik dan kurang baik. Rekomendasi yang diberikan oleh peneliti diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan untuk dilakukan perbaikan yang berkelanjutan. Kualitas pelayanan yang semakin baik maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang lebih baik lagi.