

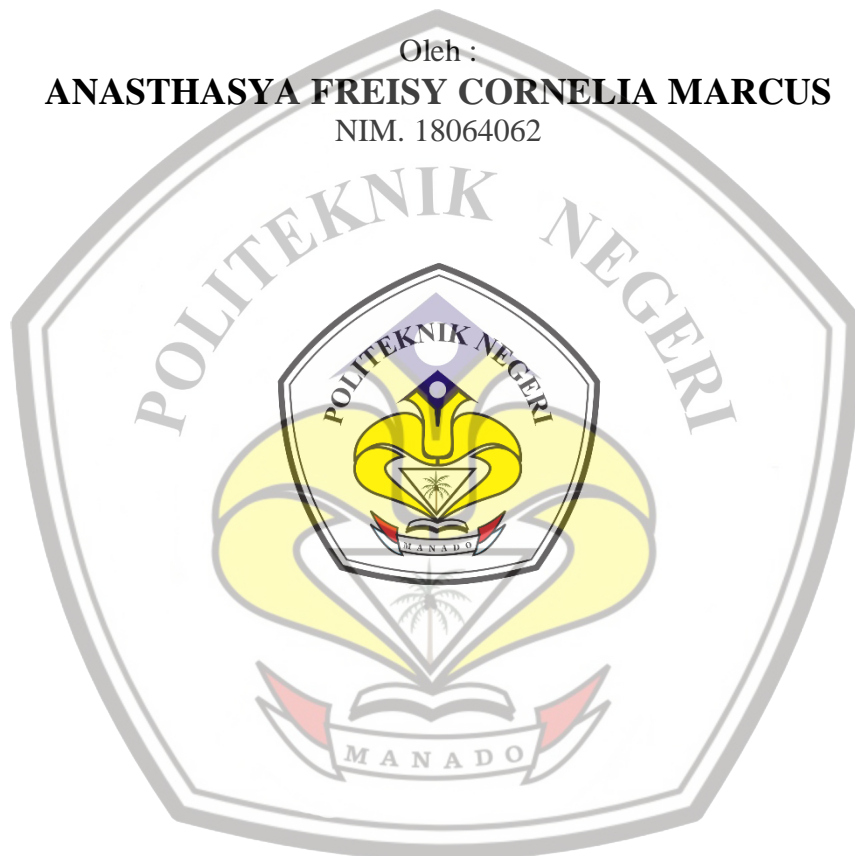
SKRIPSI

“ANALISIS KEPUASAN TAMU BERDASARKAN *ON-LINE REVIEW* DI HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO”

Oleh :

ANASTHASYA FREISY CORNELIA MARCUS

NIM. 18064062



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN (DIV)**

2022

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Prasyarat Gelar	ii
Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	iii
Lembar Pengesahan Tim Penguji	iv
Surat Pernyataan Rasional	v
Biografi	vi
Lembar Motto dan Persembahan	vii
Abstrak	viii
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel	xiv

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3

BAB II : LANDASAN TEORI

2.1. Teknologi Informatika	4
2.2. Kepuasan Pelanggan	8
2.3. Pengertian Persepsi	15

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	17
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	17
3.3. Metode dan Desain Penelitian	17

BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Gambaran Umum	20
4.2.	Hasil	29
BAB V	: PENUTUP	
5.1.	Kesimpulan	46
5.2.	Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	48



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi Informasi merupakan teknologi yang digunakan untuk mengolah data, memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Informasi ini dipercaya sebagai informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan.

Penggunaan Teknologi Informasi sudah diterapkan pada hampir semua kegiatan kehidupan secara khusus perekonomian, Teknologi informasi dapat membantu *maneger* atau pimpinan dalam membuat keputusan yang tepat dan mudah mengenai oprasionalnya kegiatan dalam perusahaan. Teknologi Informasi juga telah menjadi bagian dalam kegiatan yang berhubungan dengan dunia pariwisata dengan menggunakan Teknologi Informasi kegiatan pariwisataan dapat terhubung dengan cepat, aplikasi-aplikasi sudah banyak digunakan pada hotel dan berbagai jenis penginapan. Dengan menggunakan Teknologi Informasi ini bernilai strategis sehingga dapat digunakan dalam pengambilan keputusan.

Secara khusus dihotel Teknologi Informasi juga membantu *manager* dalam menentukan harga produk, jumlah produk yang dijual, target pasar, media promosi yang dipilih, dan menentukan jumlah karyawan yang terlibat dalam oprasional hotel. Selain itu, teknologi informasi membantu industri pariwisata dan perhotelan menjaga hubungan baik dengan lingkungan internal dan bertahan dari tekanan eksternal. Agen perjalanan, pemasok, karyawan, dan pemegang saham adalah lingkungan internal yang mempengaruhi kinerja industri pariwisata dan perhotelan.

Semua bentuk komunikasi dan laporan dengan pihak internal sudah menggunakan teknologi sehingga membuatnya lebih cepat, lebih transparan, dan arsipnya dapat tersimpan lebih rapi dan aman.

Dengan penggunaan Teknologi Informasi proses perniagaan dapat dilakukan dengan menghemat biaya dan waktu. Selain itu teknologi informasi juga digunakan dalam aplikasi yang terdapat di masing-masing hotel, penginapan, restoran atau travel untuk memudahkan transaksi yang terjadi seperti pemesanan kamar, tiket pesawat, pembayaran dan sebagainya. Penggunaan teknologi informasi ini tentu saja akan meminimalkan kesalahan yang terjadi. Pemesanan fasilitas dan layanan secara online sudah diterapkan bahkan menjadi *booming*. Kegiatan pemesanan pelanggan bisa langsung memesan kamar hotel dalam memenuhi kebutuhan yang lebih mudah.

Penulis pada saat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan ditempat di Sintesa Peninsula Hotel Manado *F & B Department* dan sering diperbantukan pada bagian *Front Office* dan pada pengamatan awal penulis melihat ada beberapa *complain* tamu ketika menginap di Hotel Sintesa Peninsula Manado. Hal ini mendorong penulis untuk mencari tahu persepsi tamu lewat *Online Review* terhadap hotel berdasarkan persepsi, baik itu berupa *complain* maupun pujian *complain* atau komentar negatif berguna untuk memperbaiki baik itu fasilitas maupun pelayanan hotel, berdasarkan pujian dan komentar positif itu akan menjadi alat promosi bagi pihak hotel.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Analisis Kepuasan Tamu Berdasarkan Online Review Di Hotel Sintesa Peninsula Manado”***.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka penulis merumuskan masalah :
Bagaimana kepuasan tamu berdasarkan *Online Review* di Hotel Sintesa
Peninsula Manado

1.3. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengidentifikasi keluhan tamu untuk perbaikan pelayanan Hotel Sintesa Peninsula Manado.
- b. Mengidentifikasi masukan dari tamu untuk pengembangan Hotel Sintesa Peninsula Manado.
- c. Menganalisis pendapat tamu terhadap pelayanan di Hotel Sintesa Peninsula Manado melalui *Online Review*.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat:

- a. Bagi Penulis
Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma IV, Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan Manajemen Perhotelan.
- b. Bagi Politeknik Negeri Manado
Skripsi ini penulis harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado pada umumnya dan pada Jurusan Pariwisata khususnya untuk menambah pengetahuan bagi Mahasiswa
- c. Bagi Industri
Sabagai bahan pertimbangan dalam penerapan pelayanan yang wajar berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dalam mengembangkan metode pelayanan di Hotel Sintesa Peninsula Manado.