

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *CONCIERGE*
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DAN
LOYALITAS TAMU DI HOTEL FOUR POINTS BY
SHERATON MANADO**

OLEH:

JURGEN YOSUA SIAR

NIM : 18064087



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI MANADO - JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN
PERHOTELAN
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PRASYARAT GELAR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
BIOGRAFI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1. Manfaat Teoritis	5
1.4.2. Manfaat Praktis.....	5
BAB II.....	6
KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Konsep Hotel	6
2.1.2. Konsep <i>Front Office</i>	7
2.1.3. Konsep <i>Concierge</i>	12
2.1.4. Konsep Kualitas Pelayanan	16
2.1.5. Konsep Kepuasan Tamu	18
2.1.6. Konsep Loyalitas Tamu.....	22
2.2. Penelitian Sebelumnya	25
2.3. Kerangka Berpikir.....	28

BAB III.....	30
METODE PENELITIAN	30
3.1. Jenis Penelitian.....	30
3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian	30
3.3. Jenis dan Sumber Data	31
3.4. Metode Pengumpulan Data	32
3.5. Metode Analisis Data.....	34
 BAB IV	 36
HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Gambaran Umum Hotel Four Points by Sheraton Manado	36
4.1.1. Sejarah Singkat Hotel Four Points by Sheraton Manado	36
4.1.2. Organisasi Hotel Four Points by Sheraton Manado	37
4.1.3. Aktivitas Manajemen Hotel Four Points by Sheraton Manado	39
4.2. Hasil Penelitian	41
4.2.1. Hasil Wawancara.....	42
4.2.2. Hasil Observasi.....	105
4.2.3. Hasil Dokumentasi	111
4.3. Analisis dan Pembahasan.....	117
4.3.1. Kualitas Pelayanan <i>Concierge</i> Hotel Four Points by Sheraton Manado	117
4.3.2. Tingkat Kepuasan Tamu Hotel Four Points by Sheraton Manado.....	127
4.3.3. Kualitas Pelayanan <i>Concierge</i> dan Dampaknya Pada Kepuasan Tamu di Hotel Four Points by Sheraton Manado	130
4.3.4. Kualitas Pelayanan <i>Concierge</i> dan Dampaknya Pada Loyalitas Tamu di Hotel Four Points by Sheraton Manado	132
 BAB V.....	 137
KESIMPULAN DAN SARAN	137
5.1. Kesimpulan	137
5.2. Saran	138
 DAFTAR PUSTAKA	 139
LAMPIRAN	142

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata saat ini sedang mengalami perkembangan pesat dalam ekonomi Indonesia, salah satu bagian penting dalam perkembangan tersebut adalah industri akomodasi yang menawarkan pelayanan jasa serta fasilitas kepada wisatawan yang akan melakukan perjalanan ke suatu daerah. Hal ini dapat dilihat dengan semakin banyaknya bertambah jumlah akomodasi diberbagai tempat dan daerah di Indonesia, hal ini membawa dampak yang besar bagi perkembangan ekonomi Indonesia. Salah satunya adalah industri perhotelan, yang membuat hotel-hotel melakukan pembenahan dari segi fasilitas dan kualitas pelayanan agar lebih membawa daya tarik lebih bagi wisatawan untuk datang menginap dan memberikan kepuasan kepada tamu.

Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 (dalam Riadi, 2020) Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Untuk menunjang operasional hotel itu sendiri agar berjalan dengan baik dan dapat memberikan kepuasan bagi tamu yang datang untuk menginap, hotel memiliki beberapa departemen dengan tugasnya masing-masing diantaranya yaitu *front office department*, *housekeeping department*, *food & beverage department*, *sales & marketing department*, *accounting department*,

human resource department, engineering department, dan lain-lain tergantung dari kebijakan hotel masing-masing berdasarkan klasifikasi bintang dari hotel.

Four Points by Sheraton Manado menjadi salah satu hotel di Manado yang berperan penting dalam kemajuan sektor pariwisata Indonesia khususnya di daerah Sulawesi Utara, Four Points by Sheraton Manado merupakan hotel berbintang empat yang memberikan pelayanan jasa akomodasi, prioritas utama dari Four Points by Sheraton Manado adalah kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap maka dari itu Four Points by Sheraton Manado berusaha memberikan pelayanan prima untuk menunjang operasional hotel dan memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada tamu, untuk dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada tamu pastinya harus dimulai dari ketika tamu tiba di hotel dengan memberikan *first impression* yang bagus untuk memberikan *image* yang baik bagi tamu terhadap hotel, proses *check in* dan *check out* tamu bagi hotel adalah waktu yang tepat untuk membentuk citra yang bagus terhadap tamu secara keseluruhan.

Untuk menghadapi hal itu Four Points by Sheraton Manado memiliki *front office department* yang merupakan *face of* hotel serta menjadi jantung dari hotel, karena *front office department* menjadi departemen pertama dan terakhir yang akan berhadapan dengan tamu saat tamu tiba di hotel serta menjadi pusat informasi tamu selama tamu tinggal di hotel, di *front office department* juga terdapat beberapa bagian yang mempunyai tugasnya masing-masing untuk menunjang operasional yaitu Resepsionis dan *Concierge*. Untuk menciptakan *image* yang bagus dari tamu terhadap hotel maka dari itu *front office department* berusaha memberikan pelayanan terbaiknya kepada tamu saat akan *check in* maupun *check out* yang dimulai dari hal-hal kecil.

Concierge adalah garda terdepan saat tamu akan masuk ke sebuah hotel, *concierge* yang menjadi bagian dari *front office department* menjadi *first impression* dari tamu saat akan tiba di sebuah hotel dan berperan penting dalam kepuasan dan kenyamanan tamu. *Concierge* juga memiliki bagian-bagian dengan tugasnya masing-masing mulai dari *bellboy*, *doorman/doorgirl*, dan *driver*. Pada dasarnya tamu yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan hotel kepadanya akan memberikan dampak yang besar juga bagi hotel yaitu saat tamu sudah merasa nyaman dengan sebuah hotel mereka tidak akan segan untuk kembali lagi ke hotel tersebut, bukannya hanya sekali tapi bahkan bisa berkali-kali biasanya tamu-tamu seperti itu disebut *repeater guest*. Di Hotel Four Points by Sheraton Manado walaupun jumlah *concierge* saat ini terbilang sedikit tapi mereka masih tetap aktif dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu-tamu yang berkunjung di hotel. Mereka melakukan yang terbaik dalam memberikan pelayanan yang prima dan menjunjung tinggi profesionalisme dalam bekerja dengan tetap mengikuti SOP (*Standard Operating Procedure*) yang ada di hotel agar tetap memberikan pelayanannya secara kondusif dan memberikan kesan positif bagi tamu.

Meskipun *Concierge* Four Points by Sheraton Manado sudah memberikan versi terbaik dari pelayanannya tapi masih ada saja keluhan dari tamu mengenai kualitas pelayanan dan kinerja dari *concierge* yaitu terjadinya keterlambatan pengantaran barang tamu dari lobi hotel ke kamar saat tamu melakukan *check in*, begitupun saat proses *check out* terjadi keterlambatan petugas *concierge* tiba di kamar tamu saat akan membantu tamu untuk membawa barang dari kamar ke lobi hotel untuk *check out*, dan hal itu akan sangat berpengaruh bagi kepuasan dan loyalitas tamu di hotel.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti akan membuat penelitian tentang “Analisis Kualitas Pelayanan *Concierge* Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Tamu di Hotel Four Points by Sheraton Manado”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan *Concierge* di Hotel Four Points by Sheraton Manado?
2. Bagaimanakah kepuasan tamu di Hotel Four Points by Sheraton Manado?
3. Apakah kualitas pelayanan dari *Concierge* bisa memberikan kepuasan bagi tamu?
4. Apakah kualitas pelayanan dari *Concierge* bisa memberikan dampak bagi loyalitas tamu terhadap Hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini yaitu untuk:

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan *Concierge* di Hotel Four Points by Sheraton Manado.
2. Menjelaskan bagaimana tingkat kepuasan tamu di Hotel Four Points by Sheraton Manado.
3. Menganalisis secara deskriptif apakah kualitas pelayanan *Concierge* dapat memberikan kepuasan bagi tamu.
4. Menganalisis secara deskriptif apakah kualitas pelayanan *Concierge* dapat memberikan dampak bagi loyalitas tamu terhadap hotel.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk perkembangan ilmu pariwisata khususnya Perhotelan dalam pemahaman tentang *concierge* dan bisa menjadi sumber acuan untuk diterapkan sebagai salah satu pedoman dalam proses perkuliahan di Politeknik Negeri Manado khususnya di jurusan pariwisata.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk mendapatkan pengalaman dalam penyusunan skripsi serta menjadi dasar perbandingan antara teori dengan kenyataan yang ada dilapangan, serta dapat memberikan ilmu dalam pengembangan diri sebagai seorang *concierge* yang bisa bekerja dengan handal dan cekatan di dunia kerja nanti. Hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi perusahaan khususnya dalam hal ini pihak Hotel Four Points by Sheraton Manado dalam peningkatan kualitas pelayanan *concierge* sehingga bisa melancarkan operasional hotel dan memberikan pelayanan yang maksimal bagi kepuasan dan loyalitas tamu saat menginap di hotel kedepannya.