

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TAMU HOTEL
THE SENTRA MANADO BERDASARKAN
*GOOGLE REVIEW***

SKRIPSI

Oleh

WHITNEY SELESTE

NIM 20064134



**POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PERHOTELAN
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
BIOGRAFI	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Definisi Hotel.....	5
2.1.2 Kepuasan Tamu.....	6
2.1.3 Google Review.....	8
2.2 Kerangka Berpikir.....	11
2.3 Penelitian Terdahulu.....	12

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	14
3.1 Metodologi Penelitian	14
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
3.3 Jenis Data.....	14
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	15
3.4.1 Wawancara	15
3.4.2 Observasi	16
3.4.3 Dokumentasi	16
3.5 Metode Analisis Data	17
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 18
4.1 Gambaran Umum Hotel.....	18
4.1.1 Sejarah Hotel.....	18
4.1.2 Visi, Misi dan Motto The Sentra Manado	19
4.1.3 Room The Sentra Manado	20
4.1.4 Fasilitas Umum The Sentra Manado	25
4.1.5 Struktur Organisasi The Sentra Manado.....	35
4.1.6 Job Description.....	36
4.2 Hasil	39
4.2.1 Hasil Sample Ulasan di Google Review.....	40
4.2.2 Hasil Wawancara Tamu	41
4.3 Pembahasan	44
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN	49
LAMPIRAN 1	49
LAMPIRAN 2	50
LAMPIRAN 3	70
DOKUMENTASI	71

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring akan perkembangan teknologi dan internet, ulasan *online*, khususnya ditemukan di *platform* seperti *Google Review*, telah menjadi faktor krusial dalam pengambilan keputusan pelanggan. The Sentra Manado sebagai entitas bisnis dalam industri perhotelan harus memahami dan mengelola reputasinya secara *online*, karena ulasan *online* dapat memengaruhi citra dan kepercayaan tamu potensial. Kenyamanan tamu dan kualitas layanan dianggap sebagai indikator kunci dalam keberhasilan operasional hotel. Kepuasan pelanggan bisa diartikan selaku evaluasi berdasar perbandingan diantara pengalaman pelanggan dengan harapan awal mereka. Indeks kepuasan pelanggan ialah salah satu cara yang efektif guna mengukur kepuasan pelanggan pada konteks hotel (Deng et al., 2013). Kepuasan pelanggan memegang peranan penting pada peningkatan permintaan hotel, yang merujuk pada peningkatan kinerja keuangan (Sun & Kim, 2013) dan efisiensi yang lebih tinggi (Assaf & Magnini, 2012).

The Sentra Manado merupakan hotel Bintang 4 yang menyediakan fasilitas penginapan dan layanan bisnis yang mewah. Fasilitas kamar berupa kamar *superior*, *deluxe*, *premier*, *premier suite* dan *presidential suite*, kolam renang, *muscade restaurant*, *talise bar and lounge*. Fasilitas bisnis antara lain berupa *meeting room* sebanyak 9 ruangan dan *ballroom* sebanyak 2 ruangan. The Sentra Manado berdiri sejak tahun 2022 dan tergolong hotel baru di Kota Manado.

Menurut artikel yang di tulis oleh Cinthya (2022), *Google Review* ialah fitur yang *Google* sediakan, difungsikan selaku wadah dimana pelanggan dapat memberi ulasan terkait sebuah produk. Fitur ini dapat memberi dampak baik maupun buruk bergantung pada ulasan yang pelanggan berikan.

Di dalam fitur *Google Review*, terdapat indikator-indikator yang dinilai tamu seperti *Property*, *Breakfast*, *Atmosphere* dan *Location*. Para tamu yang berkunjung di hotel The Sentra memberikan ulasan mereka terkait indikator-indikator tersebut. Tamu menilai indikator *Property* dari kenyamanan dan kelengkapan maupun *design* hotel yang terdiri dari kamar, *meeting room*, maupun *public area* seperti *lobby*, dan *restaurant*. Berikutnya, indikator *Breakfast* tamu menilai sarapan yang disediakan hotel dari aspek rasa, kelengkapan hingga kebersihan makanan. Kemudian *Atmosphere* yaitu suasana yang diciptakan hotel juga dinilai tamu apakah hotel terasa nyaman atau kurang nyaman. Dan yang terakhir adalah indikator *Location*, tamu menilai lokasi hotel apakah strategis, yang dimaksud strategis adalah apakah hotel dekat dengan pusat kota, pusat perbelanjaan, bandara hingga tempat wisata.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan tamu The Sentra Manado berdasarkan *Google Review* yang memiliki 4 indikator yang sudah disebutkan sebelumnya. Dengan itu, bisa disimpulkan bahwasannya *Google Review* memiliki peran penting untuk menganalisis tingkat kenyamanan tamu di The Sentra Manado dan berdasar latar belakang itu sehingga penulis tertarik mengangkat judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Hotel The Sentra Manado Berdasarkan *Google Review*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang diatas maka peneliti menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan tamu di The Sentra Manado berdasarkan ulasan *Google Review*?
2. Apa indikator yang paling mempengaruhi kepuasan tamu di The Sentra Manado, sebagaimana tercermin di ulasan *Google Review*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka peneliti mempunyai tujuan yang akan dicapai di penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan tamu di The Sentra Manado berdasarkan *Google Review*.
2. Untuk mengetahui indikator yang paling mempengaruhi kepuasan tamu di The Sentra Manado sebagaimana tercermin di ulasan *Google Review*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini bisa memberi sumbangan terkait pemikiran dan memperluas wawasan, menambah pengetahuan dan mengerti analisis kenyamanan tamu di The Sentra Manado berdasarkan *Google Review*.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini ialah sarana dalam mempraktekan sejumlah teori yang telah diperoleh peneliti selama masa perkuliahan dan selaku syarat dalam

mendapat gelar sarjana terapan Diploma IV di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado dan untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti sebelum masuk ke dunia kerja.

- b. Penelitian ini dapat menambah informasi atau pengetahuan tentang analisis tingkat kenyamanan tamu di The Sentra Manado berdasarkan *Google Review*, serta penelitian ini bisa selaku bahan referensi untuk peneliti selanjutnya guna melaksanakan penelitian mengenai analisis tingkat kenyamanan hotel dalam meningkatkan reputasi/citra baik pada hotel.
- c. Menjadi bahan masukan bagi The Sentra Manado guna meningkatkan ulasan baik di *Google Review* dan juga hotel dapat meningkatkan citra dan reputasi mereka di mata calon pelanggan, yang dapat mendorong pertumbuhan bisnis mengingat tempat penelitian yaitu The Sentra Manado yang baru berdiri sejak tahun 2022.

