ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA LUWANSA HOTEL & CONVENTION CENTER MANAADO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)

Pada Program Studi Manajemen Bisnis

Oleh

NURLEILA SULEMAN

NIM. 20053166

POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS

2025

Nurleila Suleman, 2025 "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Luwansa Hotel & Convention Center Manado." **Dibawa Bimbingan Meiske Wisye Manopo, SE.,M.Si dan Diana Roweina.S Maramis, SE.,M.Si.**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Luwansa Hotel. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Luwansa Hotel dan sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan serta memberikan kepuasan kepada tamu.Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara terstruktur kepada sejumlah karyawan dan tamu yang dipilih secara purposive. Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, yang dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu: reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik).Data yang diperoleh dari hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal keramahan staf (empathy) dan kebersihan fasilitas (tangibles). Namun, terdapat beberapa keluhan terkait waktu respon layanan (responsiveness) yang dinilai masih perlu ditingkatkan.Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa secara umum kualitas pelayanan di Luwansa Hotel sudah cukup baik dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan tamu, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan.

Kata Kunci : ***Kepuasan Tamu, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Luwansa Hotel***

Nurleila Suleman, 2025 ***" Service Quality Analysis on Guest Satisfaction at Luwansa Hotel & Convention Center Manado."*** *Under the guidance of Meiske Wisye Manopo, SE.,M.Si and Diana Roweina.S Maramis, SE.,M.Si.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality on guest satisfaction at Luwansa Hotel. The problem raised in this study is how the quality of service provided by Luwansa Hotel and the extent to which the service is able to meet expectations and provide satisfaction to guests. This study uses a descriptive qualitative method, with data collection techniques through structured interviews with a number of employees and guests selected purposively. The focus of this study is service quality and guest satisfaction, which are analyzed using five dimensions of SERVQUAL, namely: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data obtained from the interview results indicate that most guests are satisfied with the service provided, especially in terms of staff friendliness (empathy) and cleanliness of facilities (tangibles). However, there are several complaints regarding service response time (responsiveness) which is considered still needs to be improved. The conclusion of this study is that in general the service quality at Luwansa Hotel is quite good and has a positive impact on guest satisfaction, although there are still several aspects that need to be improved to improve the overall guest experience.

Keywords: Guest Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, Luwansa Hotel.

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. tetapi allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Qs.Al-in syirah 5-6)

MOTTO

“Selalu ada harga dalam proses.Nikmati saja lelah-lelah itu.Lebarkan lagi rasa sabar itu.semua yang kau investasikan untuk menjadi dirimu serupa yang kau impikan,munkin tidak akan selalu berjalan lancar.Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan. ”

(Boy Chandra)

Mengucap Syukur Alhamdulillah Atas Karya Ini:

Allah SWT Yang Telah Memberikan Kemudahan Dan Kelancaran Kepada Hambanya

Papa, Mama, Kakak Dan Adik Untuk Memberikan Motivasi, Doa Dan Dukungan Untuk Keberhasilan Saya

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Nurleila Suleman
telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Manado, Oktober 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2
Meiske Wisye Manopo. SE., M.Si	**Diana Roweina S.Maramis, SE.,M.Si**
NIP. 19631213 199403 2 001	NIP. 197220915 200212 2 001

Ketua Panitia

PANITIA
SKRIPSI / TUGAS AKHIR
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI MANADO

Juliet P.T Makinggung. SE., M.Si
NIP. 19730722 2002212 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA LUWANSA HOTEL & CONVENTION CENTER MANADO

Oleh

NURLEILA SULEMAN
NIM. 20 053 166

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai Salah Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)

Pada tanggal, Oktober 2025

Ketua/ Penguji 1,

Meiske Wisye Manopo, SE,M.Si
NIP. 19631213 199403 2 001

Penguji 2,

Juliet P.T. Makinggung, SE,M.Si
NIP. 19730722 2002212 2 001

Penguji 3,

Cysca A.J Langi, SE, M.Si
NIP. 19690613 199413 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

Diana Roweina S.Maramis, SE., M.Si
NIP. 19720915 200212 2 001

POLITEKNIK NEGERI MANADO					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	Nurleila Suleman
NIM	:	20053166
Jurusan	:	Administrasi Bisnis
Program Studi	:	DIV Manajemen Bisnis
Judul Skripsi	:	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Luwansa Hotel & Convention Center Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, 21 Oktober 2025

Yang membuat pernyataan,

Nurleila Suleman
NIM. 20053166

FM-203 ed.A rev.0

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap	: Nurleila Suleman
NIM	: 20053166
Tempat Tanggal Lahir	: Lembean, 25 Mei 2003
Agama	: Islam
Alamat	: Jl.Daan Mogot kel.Paal 4 kec.Tikala
Nama Ayah	: Samsudin Suleman
Nama Ibu	: Erni Hasiru
Alamat Orang Tua	: Jl.Daan Mogot kel.Paal 4 kec.Tikala
Riwayat Pendidikan	: Tamat SDN 31 Manado Tamat SMPN 02 Manado Tamat SMAN 04 Manado Mahasiswa Politeknik Negri Manado
Judul Skripsi	: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Luwansa Hotel & Convention Center Manado.
Dosen Pembimbing	: 1. Meiske Wisye Manopo, SE., M.Si 2. Diana Roweina S.Maramis, SE.,M.Si
Dosen Penguji	: 1. Meiske Wisye Manopo, SE., M.Si 2. Juliet P.T Makinggung, SE,M.Si 3. Cysca A.J Langi, SE, M.Si
Waktu Pelaksanaan Ujian Akhir	: 22 September 2025

Manado, 21 Oktober 2025

Nurleila Suleman

NIM : 20053166

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga dapat menyelesaikan pedoman pembuatan skripsi sesuai yang diharapkan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat yang dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Manado. Selama itu juga, skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

Dalam skripsi ini membahas tentang Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Luwansa Hotel & Convention Center Manado. Dengan selesainya skripsi ini dan sampai akan menyusun skripsi, penulis sadar bahwa begitu banyak bantuan yang telah diterima oleh penulis, karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Dra.Maryke Alelo,MBA Sebagai Direktur Polteknik Negri Manado.
2. Dr.Diane Tangian,SH.,M.Si Sebagai Wakil Drektur Bidang Akedemik.
3. Selvie R.Kalele,SE.,M.Si Sebagai Wakil Direktur Bidang Keuangan & Umum.
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait,ST., MT Sebagai Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan.
5. Juliet P.T Makinggung,SE.,M.Si Sebagai Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama, Selaku Ketua Panitia & Penguji 2 dalam penyusunan skripsi.

6. Diana Roweina S.Maramis,SE.,M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis & Dosen Pembimbing II dalam penyusunan skripsi penulis.
7. Arifmanuel Kolondam,SE.,MM selaku Sekretaris Jurusan Adminitrasi Bisnis.
8. Precylia Ribka Rambing,SE.,MM selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis D4.
9. Veky Supit, SE.,M.Si Sebagai Sekretaris Panitia Dalam Penyusunan Skripsi.
10. Meiske Wisye Manopo,SE.,M.Si selaku Dosen Penguji & Pembimbing I dalam penyusunan Skripsi Penulis.
11. Cysca A.J Langi Selaku Dosen Penguji 3 dalam Penyususnan Skripsi Penelitian Penulis.
12. Papa, mama, yang telah memberikan motivasi,semangat serta dukungan dalam menyelesaikan Skripsi peneltian ini.Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga mama dan papa sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
13. Kakak,Adik dan Keluarga Besar Suleman Hasiru yang sudah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.

14. Memey, Yesi, Mea, Mega, Wiwi, Nesa, Jesika & Vale sebagai teman yang membantu penulis dalam segala aspek sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini.
15. Terakhir untuk diri saya sendiri, Nurleila Suleman terimakasih telah kuat sampai detik ini,yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses peyusunanan skripsi.yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada,terimakasih diriku semoga tetap rendah hati,ini baru awal dari permulaan hidup tetap semangat kamu pasti bisa.

Penulis menyadari bahwa dengan kemampuan yang terbatas baik pengalaman maupun ilmu yang dimiliki, sudah tentu Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak.

Manado, Oktober 2025

Nurleila Suleman

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

ABSTRAK ..... **ii**

ABSTRACT ..... **iii**

MOTTO ..... **iv**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....Error! Bookmark not defined.

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....Error! Bookmark not defined.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN..Error! Bookmark not defined.

BIODATA MAHASISWA.....Error! Bookmark not defined.

KATA PENGANTAR ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 6

1.3 Pembatasan masalah..... 7

1.4 Fokus Dan Sub Fokus 7

1.4.1 Fokus Penelitian 7

1.4.2 Sub Fokus Penelitian 8

1.5 Rumusan Masalah 8

1.6 Tujuan Dan Manfaat Penelitian..... 9

BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS **11**

2.1 Landasan Teori 11

2.1.1 Pengertian Komunikasi..... 11

2.1.2 Fungsi Komunikasi 12
2.1.3 Pengertian Etika 13
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan 14
2.1.5 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan 15
2.1.6 Faktor-Faktor Kualiatas Pelayanan 19
2.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan 22
2.1.8 Pengertian Kepuasan 25
2.1.9 Konsep Kepuasan Tamu 26
2.1.10 Teori Kepuasan 28
2.1.11 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu 30
2.2 Kerangka Pikir 31
2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan 32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 34
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 34
3.2 Latar Penelitian 34
3.3 Metode dan Jenis Penelitian 35
3.4 Subjek Penelitian 36
3.5 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data 37
3.5.1 Jenis Data 37
3.5.2 Teknik Pegumpulan Data 38
3.6 Prosedur Analisa Data 38
3.7 Pemeriksaan Keabsaan Data 39
3.7.1 Kredibilitas (*creadibility*) 39
3.7.2 Uji Transferabilitas (*Transferbility*) 43
3.7.3 Uji Dependabilitas *(Dependability)* 43
3.7.4 Konfirmabilitas *(Confirmability)* 43
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 44
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 44
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahan 44
4.2 Logo Luwansa Hotel & Convention Center Manado 45

4.3 Visi dan Misi Perusahaan..... 46
4.4 Fasilitas Luwansa & Convention Center Manado..... 47
4.5 Ketenaga Kerjaan Luwansa Hotel & Convention Center Manado.... 50
4.6 Organisasi Perusahaan..... 51

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN..... 65

5.1 Temuan Penelitian..... 65
5.2 Hasil Pembahasan Temuan Penelitian..... 65
5.3 Implementasi..... 91

BAB VI KESIMPULAN SARAN..... 94

6.1 KESIMPULAN..... 94
6.2 Saran..... 95

DAFTAR PUSTAKA..... 97

LAMPIRAN UJI KEABSAAN DATA..... 99
WAWANCARA PENELITIAN..... 100
LAMPIRAN DOKUMENTASI..... 101
LAMPIRAN UJI KONFORMABILITAS..... 102

DAFTAR TABEL

Tabel **Teks** **Halaman**

1. Penelitian Terdahulu..... 32
2. Informan Penelitian..... 37
3. Jumlah tenaga kerja Luwansa Hotel & Convention Center Manado..... 50
4. Jawaban Informan Staf Hotel Mengenai Keandalan (Reliability) Dalam Memberikan Kesempatan Kepada Staf Luwansa Hotel & Convention Center Manado Dan Tamu Untuk Berpendapat..... 66
5. Jawaban Informan Tamu Mengenai Keandalan (Reliability) Luwansa Hotel & Convention Center Manado Untuk Berpendapat..... 67
6. Jawaban Informan Staf Mengenai Daya Tangkap (Responsiveness) Di Luwansa Hotel & Convention Center ManadoUntuk Berpendapat..... 70
7. Jawaban Informan Tamu Mengenai Tanggapan (Responsiveness) Di Luwansa Hotel & Convention Center Manado Untuk Berpendapat..... 71
8. Jawaban Informan Staf Mengenai Jaminan (Assurance) Luwansa Hotel & Convention Center Manado Untuk Berpendapat..... 75
9. Jawaban Informan Tamu Mengenai Tanggapan (Responsiveness) Di Luwansa Hotel & Convention Center Manado Untuk Berpendapat..... 76
10. Jawaban Informan Staf Mengenai Empati (Empathy) Luwansa Hotel & Convention Center Manado Untuk Berpendapat..... 80
11. Jawaban Informan Tamu Mengenai Tanggapan (Empathy) Di Luwansa Hotel & Convention Center Manado Untuk Berpendapat..... 81
12. Jawaban Informan Staf Mengenai Bukti Fisik (Tangibles) Luwansa Hotel & Convention Center Manado Untuk Berpendapat..... 84
13. Jawaban Informan Tamu Mengenai Tanggapan (Tangibles) Di Luwansa Hotel & Convention Center Manado Untuk Berpendapat..... 85

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Teks** **Halaman**

1. Review Ulasan Tamu 4
2. Model Expectancy Disconfirmation 28
3. Kerangka Pikir 31
4. Luwansa Hotel & Convention Center Manado 44
5. Logo Luwansa Hotel & Convention Center Manado 45
6. *Struktur Organisasi* 52

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan bagian dari sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan sebagai faktor kunci keberhasilannya. Hotel tidak hanya menawarkan kamar untuk tidur, tetapi juga menyediakan berbagai fasilitas dan pengalaman yang bisa dinikmati tamu sepanjang hari. Dalam pelaksanaannya, pelayanan hotel menjadi proses yang rumit, karena harus memenuhi berbagai kebutuhan tamu, baik dari wisatawan maupun orang yang bepergian untuk bisnis.

Persaingan yang ketat dalam industri perhotelan menjadi fokus utama bagi manajemen. Mereka berusaha memberikan layanan terbaik kepada setiap tamu, agar para pelanggan merasa puas dan ingin kembali lagi. Kepuasan pelanggan akan menjadi aset berharga bagi kelangsungan bisnis (Hasibuan Ririn Marisca et al., 2021). Kepuasan akan terjadi jika produk,pelayanan, harga, atau aspek lainnya memenuhi atau melampaui harapan konsumen (Pratiwi et al., 2023).

Menurut Darsono (1992:1) Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang dikelola secara kormesial.Di dalam hotel para tamu mendapatkan layanan penginapan,makanan dan minuman,serta fasilitas lainnya.

Kepuasan tamu adalah penilaian yang sangat pribadi karena berasal dari pengalaman individu mereka saat berinteraksi dengan layanan hotel. Ini mencakup

faktor seperti sikap dan keramahan staf, kebersihan ruangan, kenyamanan fasilitas, kecepatan pelayanan, serta suasana di sekitar hotel. Jika tamu memiliki pengalaman yang menyenangkan, mereka cenderung memberikan ulasan yang baik dan mungkin akan kembali menggunakan layanan hotel di masa yang akan datang. Di sisi lain, jika pengalaman mereka tidak memenuhi harapan, hal ini bisa menyebabkan rasa kecewa dan mempengaruhi reputasi hotel secara keseluruhan.

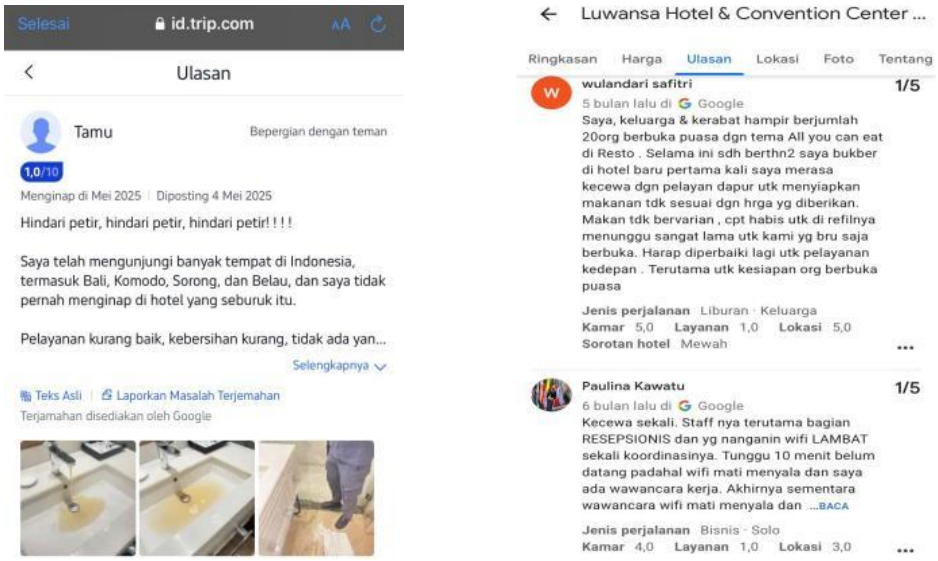
Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan (Kotler, 2000).Pelayanan yang memuaskan juga menciptakan perasaan dihargai dan spesial bagi para tamu. Mereka dapat menilai standar layanan berdasarkan beberapa aspek, seperti ketepatan dalam waktu, kebersihan lokasi, kehadiran fasilitas yang lengkap, ketersediaan informasi, serta sikap staf yang ramah. Memberikan layanan yang baik sangat penting agar tamu tidak merasa kecewa. Dalam industri perhotelan, kualitas layanan dapat dilihat dari kebersihan kamar dan ruang umum, tingkat kenyamanan yang dialami tamu saat menginap, serta sikap staf hotel yang ramah dan cepat tanggap dalam memenuhi permintaan tamu.

Dengan pemahaman di atas, penting untuk menelaah bagaimana tamu memaknai pengalaman mereka selama menginap di hotel, sebab pengalaman tersebut sangat menentukan persepsi terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan tamu tidak hanya ditentukan oleh terpenuhinya kebutuhan dasar, seperti kebersihan

kamar atau kecepatan layanan, tetapi juga oleh kesan emosional yang ditinggalkan melalui sikap staf, suasana lingkungan, serta rasa aman dan nyaman yang dirasakan. Oleh karena itu, analisis mendalam mengenai kepuasan tamu diperlukan untuk memahami bagaimana setiap dimensi kualitas layanan memberikan kontribusi terhadap pengalaman menginap. Pemahaman yang lebih personal mengenai kebutuhan dan harapan konsumen akan menjadi masukan berharga bagi pihak hotel dalam merancang strategi peningkatan mutu layanan yang lebih tepat sasaran. Dengan demikian, hotel dapat menciptakan pengalaman yang tidak hanya memuaskan secara fungsional, tetapi juga berkesan dan membangun loyalitas jangka panjang.

Luwansa hotel & convention center manado sebagai salah satu hotel berbintang di manado,memiliki tanggung jawab untuk menjaga kualitas pelayanan agar tetap sesuai dengan ekspetasi tamu.Dalam praktiknya,kualitas pelayanan tidak hanya di tentukan oleh standar operasional prosedur,tetapi juga sangat bergantung pada kepuasan tamu sebagai penerima layanan.Oleh karena itu,penting untuk memahami bagaimana kepuasaan tamu dapat memengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel luwansa.

Kualitas pelayanan di Luwansa Hotel & Convention Center Manado telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Akan tetapi masih ada beberapa masalah dalam kebersihan & pelayanan yang diberikan.Seperti Air yang sering menguning,WIFI yang lambat,&pelayanan yang lambat. untuk itu dapat dilihat dari review ulasan yang diberikan oleh tamu & beberapa indikator yang menjadi permasalahan.



Gambar 1

Review Ulasan Tamu

Sumber : Data olahan ulasan trip.com

Indikator keandalan di Luwansa Hotel Manado terlihat dari ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, seperti kebersihan kamar yang seharusnya dilakukan sesuai standar dan ketepatan penyajian makanan tanpa membuat tamu menunggu terlalu lama. Namun, kenyataannya masih ditemukan beberapa keluhan dari tamu terkait keterlambatan dan kurangnya konsistensi dalam pelayanan tersebut. Dampaknya, tamu berpotensi kecewa, enggan kembali, bahkan dapat memberikan ulasan negatif melalui platform seperti Traveloka, TripAdvisor, atau Google Review. Hal ini jelas merugikan citra hotel. Oleh karena itu, solusi yang dapat diterapkan adalah memastikan kamar selalu bersih, fasilitas seperti AC dan shower berfungsi baik, serta staf hotel siap melayani setiap permintaan khusus dengan cepat, sopan, ramah, dan penuh perhatian.

Indikator daya tangkap (responsiveness)dimana hotel luwansa harus memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan tamu.dimana permasalahan yang ada Masih ditemukan keluhan bahwa beberapa permintaan tamu terlambat ditangani,dan juga saat tamu membutuhkan layanan tambahan seperti handuk, air minum, atau perbaikan fasilitas kamar masih kurang cepat di tangani,sehingga dapat menurunkan kepuasan tamu.Dengan begitu diharapkan untuk pihak hotel dapat lebih sigap dan proaktif dalam menangani permintaan maupun keluhan agar tamu bisa memberikan responssivenes yang baik.

Indikator bukti fisik (Tangibles) di Luwansa Hotel mencakup fasilitas, peralatan, penampilan staf, serta kondisi lingkungan fisik yang dapat langsung dilihat dan dirasakan oleh tamu. Kebersihan kamar,air yang bersih, koridor, hingga area publik seperti lobi dan restoran menjadi aspek penting yang sangat menentukan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Jika kebersihan dan kondisi fasilitas terjaga dengan baik, maka tamu akan merasa nyaman dan puas. Sebaliknya, apabila terdapat kekurangan dalam aspek ini, citra hotel dapat menurun dan menimbulkan keluhan dari tamu.

Indikator jaminan (assurance) di luwansa hotel harus memberikan jaminan kepada tamu yang berhubungan dengan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan tamu terhadap pelayanan hotel.seperti Jaminan keamanan barang, privasi, serta keselamatan tamu saat berada di lingkungan hotel.Konsistensi ini menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan tamu,sehingga Tamu merasa yakin terhadap kualitas pelayanan dan Tercipta kepercayaan dan loyalitas sehingga tamu cenderung kembali.

Indikator empati (empathy) berkaitan dengan perhatian, kepedulian, serta kemampuan staf hotel dalam memahami kebutuhan dan perasaan tamu. Di Luwansa Hotel, empati terlihat dari kesediaan staf meluangkan waktu untuk tamu, tidak terburu-buru dalam memberikan pelayanan, serta menunjukkan kesungguhan dalam membantu. Selain itu, empati juga tercermin melalui sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian dalam setiap interaksi, sehingga tamu merasa dihargai dan diperhatikan selama menginap.

Dengan menggali pemahaman yang mendalam tentang bagaimana kepuasan tamu melihat pelayanan tersebut, perusahaan dapat mengembangkan strategi pelayanan yang lebih baik dan efisien, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan dan tak terlupakan bagi semua tamu.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Luwansa Hotel & Convention Center Manado".**

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang, identifikasi masalah berdasarkan hasil observasi di lapangan adalah sebagai berikut:

1. Masih terdapat ketidaktepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Luwansa Hotel & Convention Center Manado.
2. Beberapa permintaan tamu (misalnya handuk, air minum, atau perbaikan fasilitas) sering terlambat ditangani.

3. Jaminan keamanan barang, privasi, serta keselamatan tamu masih perlu ditingkatkan agar menumbuhkan rasa percaya.

4. Sikap ramah, sopan, dan kesungguhan dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan agar tamu merasa dihargai.

1.3 Pembatasan masalah

Sesuai dengan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang,pembatasan masalah berdasarkan hasil observasi di lapangan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya difokuskan pada kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan di Luwansa Hotel & Convention Center Manado**.**

2. Aspek kualitas pelayanan yang dianalisis dibatasi pada lima dimensi SERVQUAL: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible).

3. Data yang dikaji bersumber dari pengalaman langsung tamu selama menginap & Staf di Luwansa Hotel, baik melalui wawancara, observasi, maupun ulasan tamu.

1.4 Fokus Dan Sub Fokus

1.4.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas, maka yang menjadi fokus pada penelitian yaitu kepuasan tamu & kualitas pelayanan pada Luwansa Hotel & Convention Center Manado.

1.4.2 Sub Fokus Penelitian

Sub fokus pada penelitian ini adalah permasalahan-permasalahan yang ada pada sistem kualitas pelayanan di Hotel Luwansa dapat dilihat dari indikator Sistem Pelayanan yaitu: indikator Kualitas pelayanan yaitu: 1) Keandalan *(Reliability),* 2) Tanggapan *(Responsiveness),* 3) Jaminan *(Assurance),* 4) Empati *(Empathy),* 5) Bukti Fisik*(Tangibels).*

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas,permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini:

1. Bagaimana penngalaman tamu dalam menerima pelayanan di Luwansa Hotel & Convention Center Manado?
2. Bagaimana Kepuasan tamu terhadap keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible) dalam pelayanan yang diberikan Luwansa Hotel & Convention Center Manado?
3. Faktor-faktor apa saja yang paling memengaruhi kepuasan tamu dalam menilai kualitas pelayanan di Luwansa Hotel & Convention Center Manado?
4. Bagaimana dampak kepuasan atau ketidakpuasan tamu terhadap citra dan loyalitas pada Luwansa Hotel & Convention Center Manado?

1.6 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

1. Untuk mengatahui bagaimana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu yang diberikan.
2. Untuk menganalisis dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) terhadap kepuasan tamu..
3. Untuk mengidentifikasi aspek pelayananan mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

2. Manfaat

1. Bagi Penulis

   Hasil dari penelitian ini dapat menjadi sumber informasi yang berguna.Selain itu,penelitian ini juga diharapkan bisa memberikan pandangan baru tentang pelelangan dan menambah koleksi leteratur serta referensi ilmiah yang dapat digunakan untuk studi dan penelitian di masa depan.

2. Bagi Pihak Akademik

   Menyediakan pemahaman dan informasi bagi peneliti dalam proses penulisan,analisis,serta masalah yang berkaitan dengan subjek penelitian.Selain itu,juga berfungsi sebagai referensi untuk membandingkan teori yang dipelajari dikelas dengan situasi yang ada di lapangan.

3. Bagi Pihak Hotel

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan menjadi pertimbangan bagi pihak hotel dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi tamu.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Kata komunikasi berawal mula dari bahasa Latin communicare yang berarti memberitahukan. Kata itu selanjutnya berkembang didalam bahasa Inggris menjadi communication, yang mempunyai arti proses bertukarnya informasi, gagasan, konsep, ide,perasaan, diantara dua orang bahkan lebih. Dengan maksud lain, Suranto Aw, 2010 secara singkat bisa menyimpulkan arti komunikasi, adalah proses menggirimkan pesan atau juga simbol yang mempunyai arti dari seorang sumber atau juga komunikator pada seorang yang menerima serta komunikasi dengan tujuan tertentu.

Penilaian yang lain mengutarakan dengan sederhana, komunikasi bisa dijelaskan sebagai proses menyampaikan pesan dan juga informasi bersumber dari pemberi pesan (komunikator) kepada yang penerima pesan (komunikan) dengan tujuan dan maksud tertentu Yosal Iriantara dan Usep Syaripudin, 2013. Pandangan yang lain komunikasi berdasarkan Wildan Zulkarnain menyimpulkan komunikasi itu proses mengirim dan juga menerima pesan, dan juga dikatakan efektif apabila pesan tersebut bisa dipahami dan juga menstimulasi perilaku atau mendorong supaya orang lain bertindak sesuai isi pesan tersebut.

Komunikasi adalah suatu proses, yakni bahwa “komunikasi merup akanserangkaian tindakan atau peristiwa yang terjadi secara berurutan serta berkaitansatu sama lainnya dalam kurun waktu tertentu. Sebagai suatu proses,

komunikasitidak statis, tetapi dinamis, dalam arti akan selalu mengalami perubahan danberlangsung terus-menerus.

Everett M. Rogers (1985) dalam Hafied Cangara (2014:35) yang kemudian lebih banyak memberi perhatian pada studi riset komunikasi khususnya dalam hal penyebaran inovasi membuat definisi komunikasi, yakni: “Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.”.

2.1.2 Fungsi Komunikasi

Roudhonah (2019:6), fungsi adalah potensi yang dapat digunakan untuk memenuhi tujuan tertentu. Komunikasi sebagai ilmu pengetahuan memiliki fungsi yang dapat dimanfaatkan oleh manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.Pada umumnya, fungsi komunikasi menurut ahli komunikasi memiliki empat fungsi,yakni sebagai berikut:

1. Mass information, yaitu untuk memberi dan menerima informasi. Komunikasi dapat digunakan untuk menyampaikan dan menerima informasi. Hal ini bisa dilakukan oleh setiap orang dengan pengetahuannya. Tanpa komunikasi, informasi tidak dapat disampaikan dan diterima.

2. Mass education, yaitu untuk memberi pendidikan. Biasanya fungsi ini dilakukan oleh guru kepada muridnya untuk meningkatkan pengetahuan atau oleh siapa saja yang mempunyai keinginan untuk memberi pendidikan.

3. Mass persuasion, yaitu untuk memengaruhi. Hal ini biasanya dilakukan oleh setiap orang atau lembaga yang mencari dukungan dan ini lebih banyak

digunakan oleh orang yang bisnis dengan cara memengaruhi melalui iklan yang dibuat.

4. Mass entertaiment, yaitu untuk menghibur. Biasanya dilakukan oleh amatir radio, televisi ataupun orang yang mempunyai profesional menghibur.

2.1.3 Pengertian Etika

Pengertian etika (etimologi),berasal dari bahasa yunani adalah “Ethos” yang berarti watak kesusilan atau adat kebiasaan (costum).Etika biasa berkaitan etika biasa berkaitan erat dengan perkataan moral yang merupakan istilah dari bahasa latin,yaitu “mos” dan dalam bentuk jamaknya “Mores” yang berarti juga adat kebiasaan atau cara hidup seseorang dengan melakukan perbuatan yang baik (kesusilan) etika dan moral lebih kurang sama pengertiannya,tetapi dalam kegiatan sehari-hari terdapat perbedaan,yaitu moral atau moralitas untuk penilaian perbuatan yang dilakukan,sedangkan etika adalah untuk pengkajian sistem nilai-nialai yang berlaku.

Menurut Sihite (2000:05),etika memiliki beberapa definisi yang menjelaskan berbagai aspek kesusilaan dan perilaku manusia. Pertama, etika dianggap sebagai ilmu tentang kesusilaan yang menentukan bagaimana manusia seharusnya hidup dalam masyarakat, serta membedakan antara apa yang baik dan buruk. Kedua, etikaadalah cabang ilmu filsafat yang membahas tentang pembinaan kebaikan, penghargaan, dan penilaian terhadap perwujudan tingkah laku batin. Ketiga, etika juga berfungsi sebagai ukuran atau acuan yang digunakan untuk menilai perilaku manusia. Oleh karena itu etika dapat diringkas dalam

pengertian suatu tatanan yang mengatur kehidupan manusia agar dapat saling berhubungan dengan harmonis

Menurut Brooks dalam Akbar (2020), selain menjadi cabang utama dari ilmu filsafat, etika juga mempunyai peran dalam menyelidiki penilaian normative tentang perilaku yang benar dan seharusnya dilakukan. Perilaku tamu pasti berdampak pada kualitas produk layanan hotel. Namun, kebanyakan orang hanya melihat masalah kualitas manajemen layanan dari hotel, dan tidak memperhatikan dampak kualitas operasi staff nya, dan mengabaikan dampak perilaku tamu terhadap kualitas layanan hotel. Maka dari itu sangatlah penting untuk memahami karakteristik individual tamu hotel domestik ataupun manca negara.

2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspetasi tamu.kualitas pelayanan mencerminkan seberapa baik layanan tersebut diberikan kepada tamu secara konsisten,tepat waktu,ramah,dan sesuai dengan kebutuhan atau harapan mereka.Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”.Menurut Kasmir (2017:47) kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan

ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan dmerupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan,Berupa hal sesuatu yang tidak terlihat, tetapi dapat dirasakan oleh konsumen. Untuk menilai Kualitas Pelayanan, kita bisa melihat dari pengalaman konsumen terhadap layanan yang diterima, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

2.1.5 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan dari perusahaan yang bersifat tidak nyata, tetapi dapat dirasakan oleh konsumen. Untuk menilai Kualitas Pelayanan, kita dapat melihat seberapa baik sebuah layanan memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen yang diterima.

Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016:141), yaitu :

1) Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaanya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.

2) Pendidikan Semua personil perusahan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pndidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3) Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4) Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.

5) Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

6) Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat

memberikan konstribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Menurut Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017:19) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas Kualitas Pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi Kualitas Pelayanan adalah dengan realiabilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
3. Kesopanan dan keramahtamahan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung denga konsumen eksternal.
4. Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
5. Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff

administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.

7. Variasi model Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan polapola baru dalam Kualitas Pelayanan serta features dari Kualitas Pelayanan.

8. Kualitas Pelayanan Pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.

9. Kenyamanan dalam memperoleh Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan jangkuan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh parker dan sebagainya.

10. Atribut Pendukung Kualitas Pelayanan Lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

Berdasarkan pengertian diatas menurut peneliti dapat disimpulkan prinsip prinsip yang harus diterapkan dalam melakukan Kualitas Pelayanan adalah:

1) Kepemimpinan Strategi

2) Pendidikan

3) Perencanaan Proses

4) Review Proses

5) Komunikasi Implementasi

6) Penghargaan dan

7) Variasi model Kualitas Pelayanan

9) Kualitas Pelayanan Pribadi

10) Kenyamanan

2.1.6 Faktor-Faktor Kualiatas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat krusial, terutama untuk perusahaan yang berfokus pada jasa. Penerapan kualitas pelayanan sebagai karakteristik dari produk atau kinerja adalah bagian dari strategi perusahaan untuk mencapai keunggulan yang berkelanjutan, baik sebagai pemimpin pasar maupun untuk terus berkembang.Faktor penyebab buruknya kualitas Kualitas Pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2015:178), faktor penyebab buruknya kualitas Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan salah karakteristik unik jasa atau layanan adalah inseparability (tidak dapat dipisahkan), artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerapkali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian jasa. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan bisa saja terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan jasa dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi :

   a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan;

   b. Cara berpakaian karyawan yang kurang sesuai konteks;

c. Tutur kata karyawan kurang sopan;

d. Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan;

e. Mimik muka karyawan selalu cemberut.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi keterlibatan karyawan secara insentif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas yaitu berupa tingginya variabilitas yang dihasilkan. Faktor-faktor yang biasa mempengaruhinya antara lain :

a. Upah rendah (umumnya karyawan yang melayani atau berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang paling rendah dalam suatu perusahaan);

b. Pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi;

c. Tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi;

d. Motivasi kerja karyawan rendah.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai Karyawan front line merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Dalam banyak kasus,keramahan dan kesopanan operator telepon dan satpam bisa jadi memberikan kesan pertama bagi calon pelanggan yang ingin berhubungan dengan sebuah perusahaan penyedia jasa. Agar para karyawan front line mampu melayani pelanggan secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (operasi, pemasaran, keuangan, dan SDM). Dukungan

tersebut bisa juga berupa peralatan (perkakas, material, pakaian, seragam), pelatihan keterampilan maupun informasi (misalnya, prosedur operasi).

4. Gap komunikasi, bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Gap-gap komunikasi bisa berupa :

   a. Penyedia layanan memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.

   b. Penyedia layanan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan.

   c. Pesan komunikasi penyedia layanan tidak dipahami pelanggan.

   d. Penyedia layanan tidak memperhatikan atau tidak segera menindaklanjuti keluhan atau saran pelanggan.

5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama dalam hal interaksi dengan penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam, sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain. Hal ini memunculkan tantangan bagi penyedia layanan dalam hal individual dan memahami perasaan pelanggan terhadap penyedia layanan dan layanan spesifik yang mereka terima.

6. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan bila terlampau banyak layanan baru dan tambahan terhadap layanan yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul

masalah-masalah seputar standar kualitas layanan. Selain itu, pelanggan juga bisa bingung membedakan variasi penawaran layanan baik dari segi fitur, keunggulan maupun tingkat kualitasnya.

7. Visi bisnis jangka pendek (misalnya orientasi pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dll) bisa merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang. Sedangkan Christian Gronroos dalam Rolando (2018:56) mengemukakan bahwa terdapat 4 faktor yang mempengaruhi kualitas Kualitas Pelayanan yaitu:

   a. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan kepuasan Kualitas Pelayanan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
   b. Spontanitas, dimana karyawan menunjukan keinganan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
   c. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan Kualitas Pelayanan yang lebih baik.

2.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108) mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

1. Keandalan (Reliability)

Reliability adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi reliability, yaitu:

a) Kecermatan dalam melayani pelanggan.

b) Standar pelayanan yang jelas.

c) Kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Responsiveness adalah keinginan karyawan untuk mendukung pelanggan dalam penyediaan layanan reaktif. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi responsiveness, terdiri dari:

a) Merespon dengan baik pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.

b) Perusahaan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.

c) Perusahaan melayani dalam waktu yang tepat.

d) Semua keluhan pelanggan direspon oleh perusahaan.

3. Jaminan (Assurance)

Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi assurance, di antaranya:

a) Perusahaan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pelanggan.

b) Perusahaan memberikan jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan.

c) Perusahaan memberikan jaminan legalitas.

4. Tangibles (bukti fisik)

Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi Tangibles,di antarannya:

a) Fasilitas fisik hotel

b) Kebersihan dan kerapihan

c) Peralatan dan perlengkapan

d) Penampilan Staf (karyawan)

e) Desain dan Estetika

f) Material Komunikasi Fisik

5. Empati (Empathy)

Empathy adalah kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi empati, di antaranya:

a) Pelaku usaha melayani dengan sopan santun dan ramah–tamah.

b) Menghargai setiap pelanggan.

c) Mendahulukan kepentingan pelanggan.

d) Melayani dengan tidak diskriminatif.

2.1.8 Pengertian Kepuasan

Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan- perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut.Dari beragam definisi kepuasan konsumen yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen.

Menurut Oliver (2019) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakanya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan,apabila harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Kepuasan konsumen atau tamu ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen atau tamu itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman temanteman yang telah

mengkonsumsi barang atau jasa tersebut Kepuasan pelanggan menurut Guiltinan yaitu *"A buyer's degree of satisfaction with product is the consequence of the comparison a buyer makes between the level of the benefits perceived to have been received after consuming or using a product and the level of the benefits expected prior purchase "*.Artinya bahwa kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelangganyang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan.

2.1.9 Konsep Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu adalah perasaan atau kesan yang dimiliki tamu mengenai pengalaman mereka menginap di suatu akomodasi, berdasarkan perbandingan antara harapan mereka sebelum menginap dan kenyataan yang mereka alami selama menginap.Widyaningsih (2018) menekankan bahwa tingkat kepuasan tamu hotel dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan oleh pengelola akomodasi pariwisata.Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2000:52). Sedangkan Tse danWilton (1998) dalam Lupiyoadi (2004:349) menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.Kepuasan tamu didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau ekspektasi terhadap pelayanan yang diterima.

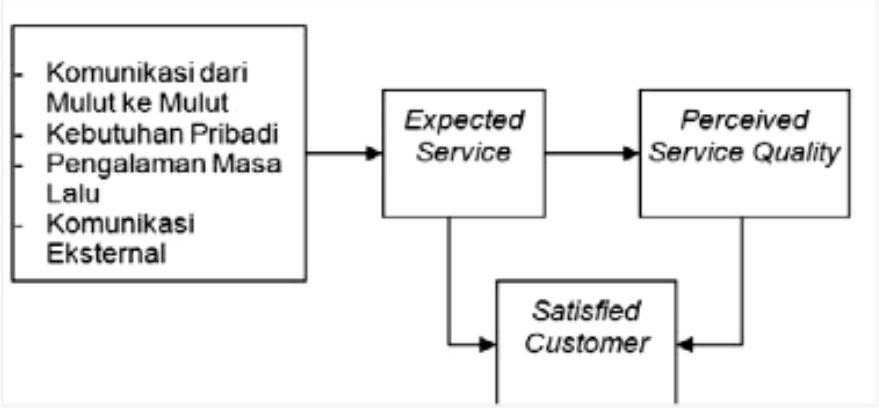
Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan muncul ketika kinerja produk atau jasa memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

kepuasan tamu mencakup beberapa aspek, seperti:

1. Kesesuaian antara harapan dan kenyataan.
2. Pengalaman positif selama proses layanan.
3. Keinginan untuk kembali menggunakan layanan.
4. Rekomendasi kepada pihak lain.

Dari beberapa uraian definisi mengenai kepuasan, maka secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen atau bahkan melebihinya. Untuk memuaskan kepuasan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat “win-win situation”, yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.

Konsep dan teori mengenai kepuasan pelanggan telah berkembang pesat dan telah mampu diklasifikasikan atas beberapa pendekatan. Salah satu pendekatan yang paling populer yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan adalah teori The Expectancy Disconfirmation Model dari Zeithaml (1990). Lebih jelasnya dapat dilihat pada model di bawah ini:Gambar 2.1 Model Expectancy Disconfirmation:



Gambar 2

Model Expectancy Disconfirmation

Sumber : Olahan Data Teori zeithaml (1990)

2.1.10 Teori Kepuasan

Teori ini menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk adalah the expectancy disconfirmation model,yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari kinerja suatu produk.

Produk berkinerja lebih baik dari yang diharpakan, inilah yang disebut diskonfirmasi positif (positive disconfirmati). Jika ini terjadi konsumen akan merasa puas. Produk berkinerja sesuai yang diharapkan, inilah yang disebut konfirmasi sederhana (simple confimation). Produk tersebut tidak memberikan rasa puas, tetapi juga tidak mengecewakan konsumen. Konsumen memiliki perasaan yang netral. Produk berkinerja lebih buruk dari yang diharapkan, inilah yang disebut dengan diskonfirmasi negatif (negative disconfirmation). Hal ini akan menyebabkan kekecewaan sehingga konsumen merasa tidak puas.

Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen yaitu expectations (apa yang diharapkan) dan perceived performance (pelayanan yang diterima). Ketidakpuasan bias semakin besar apabila konsumen yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan cepat dan tepat.

Kondisi ini dapat menyebabkan konsumen berprasangka buruk dan sakit hati, yang terpenting bagi konsumen adalah pihak instansi harus menunjukkan prihatin dan penyesalannya terhadap kecewanya konsumen. Oleh karena itu, para karyawan harus dilatih dan diberi wewenang untuk mengambil keputusan dalam rangka menanganisituasi-situasi seperti itu.

Disamping keterlibatan manajemen puncak dalam menangani keluhan konsumen juga dapat memberikan dampak positif. Karena konsumen lebih suka berurusan dengan orang-orang yang memiliki kekuasaan untuk mengambil keputusan dan tindak anuntuk memecahkan masalah mereka.

Apabila perceived performance melebihi expectation maka konsumen akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu perceived performance jauh dibawah expectation maka konsumen akan merasa tidak puas. Seorang konsumen yang merasa puas adalah konsumen yang merasa mendapatkan nilai dari produsen, nilai ini bias berasal dari prouk, pelayanan system atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika nilai bagi konsumen adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar dapat membuat konsumen terasa nyaman.

2.1.11 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu

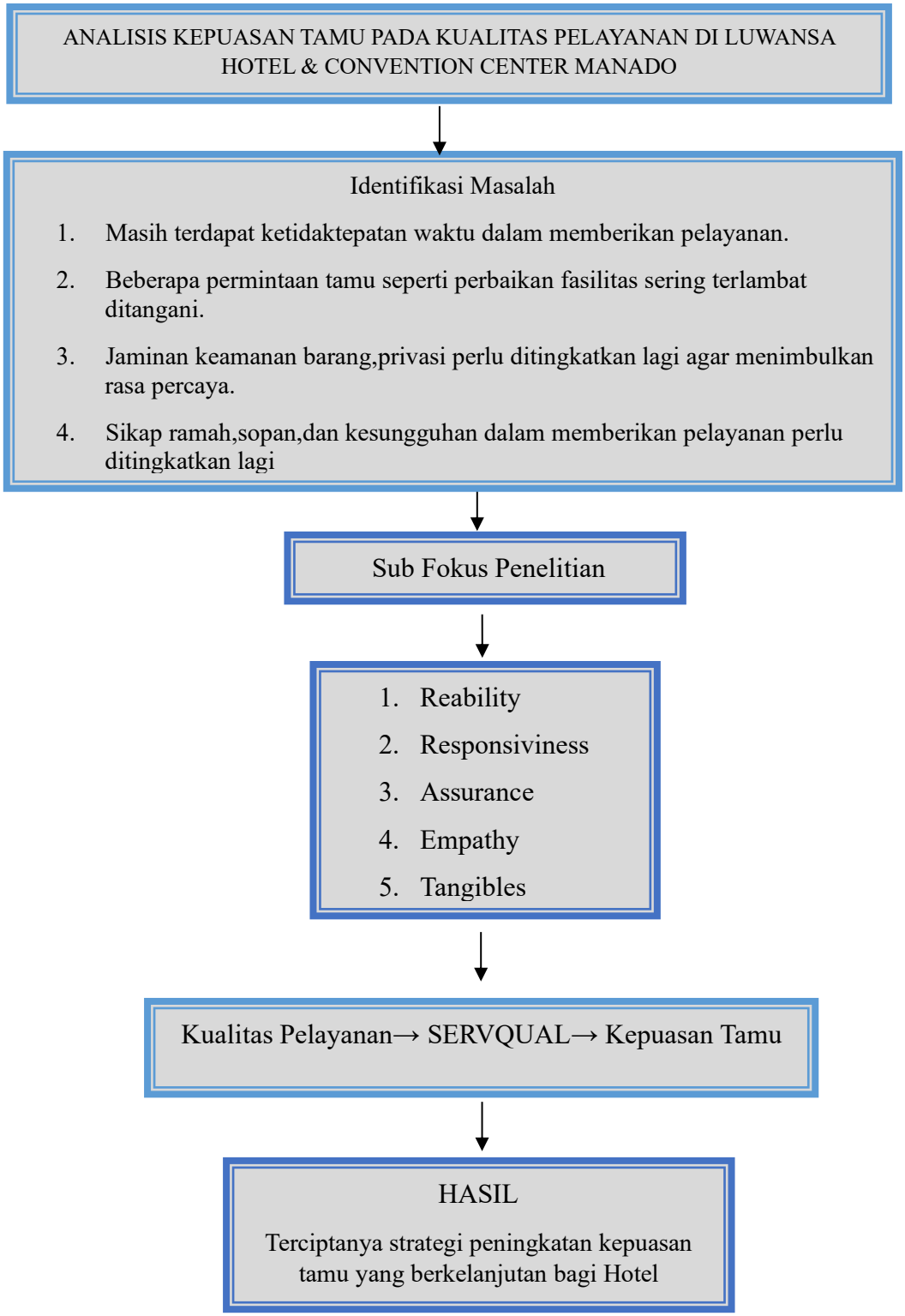
Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi tamu menurut Gaspersz (2003) terdiri dari:

1) "Kebutuhan dan keinginan" yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.

2) Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika menggunakan jasa pelayanan dari organisasi jasa maupun pesaing-pesaingnya.Pengalaman dari teman-teman, yang menceritakan mengenai kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada jasa-jasa yang dirasakan berisiko tinggi.

3) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan seyogyanya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan. Kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang pelayanan jasa yang diberikan.

2.2 Kerangka Pikir



Gambar 3

Kerangka Pikir

Sumber: Data olahan penulis, 2025

2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan dasar dalam penyusunan Penelitian, yang berguna sebagai perbandingan dan rujukan bagi Penelitian selanjutnya. Untuk melandasi Penelitian ini, terdapat Penelitian terdahulu sebagai penunjang yang dijelaskan dengan hasil Penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

NAMA/TAHUN	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
Steven Yones Kawatak, Oktavianus (Kawatak et al., 2023)	Persepsi Kepuasan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Paradise Hotel Golf and Resort Likupang.	Sangat puas pada bukti fisik & kepastian; puas pada dimensi lainnya
Dionisius Hardin,Nur Nawaningtyas (2025)	Analisa Kepuasan Pelangganlan terhadap kualitas playanan pada PT TJ Bros dengan metode SERVQUAL	Memberikan dasar untuk peningkatan kualitas layanan.
Jeanette Kurniyawan (2023)	Penerapan Kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan tamu mengunakan indikator SERVQUAL pada Front Office Depertement di Hotel Grand Hyatt Jakarta	Menunjukan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tamu.
Rihendra,Djoko Sudibyo,Adhi Trirachmadi Mumin.(2019)	Analisis Kepuasan tamu terhadap pelayanan petugas penerima tamu (guest service agent)di pangeran's Beach Hotel Padang.	Tingkat kepuasan berbeda,hotel berbintang cenderung lebih tinggi karena standar pelayanan lebih ketat.

Roy Alan Wattimena.(2023)	Analisis Faktor-faktor pembentuk kepuasan pelanggan Hotel Amboina Kota Ambon.	Kepuasan pelanggan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas ,word of mouth positif,dan citra hotel amboina.
Gladis Devina Amadhea,Farida Farida.(2022)	Analisis Kepuasan pelayanan dan kepuasan konsumen pada PT Lintas Nusantara Perdana.	Kedua Segmen menunjukan kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Sumber : Olahan Data Penulis 2025

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Luwansa Hotel & Convention Center Manado,yang terletak di Jl.Pomorouw No.68 Taas Kecematan,Tikala Manado,Sulawesi Utara.Waktu penelitian dirancang selama 4 (empat) bulan mulai dari 30 Januari sampai 28 Mei 2025.

3.2 Latar Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif, menggunakan metode studi kasus. Menurut Creswell *dalam* Sugiyono (2014:125) jenis pendekatan metode studi kasus ini merupakan pendekatan yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami sebuah kejadian atau masalah yang telah terjadi dengan mengumpulkan berbagai macam informasi kemudian diolah untuk mendapatkan sebuah solusi agar masalah yang diungkap dapat terselesaikan. Sebagai penelitian studi kasus, penelitian ini dilakukan secara rinci mengenai sesuatu objek tertentu selama kurun waktu tertentu dengan cukup mendalam tentang kasus sistem kualitas pelayanan input dan output kartu atm nasabah pada Luwansa Hotel & Convention Center Manado.

Dengan pendekatan studi kasus ini maka penelitian ini berusaha mempertahankan keutuhan dari objek penelitian.Dimana data yang dikumpulkan dalam studi kasus ini dipelajari sebagai suatu keseluruhan yang terintegrasi untuk mengungkap permasalahan-permasalahan yang ada pada kualitas pelayanan. Di lihat dari indikator sistem kualitas yaitu, SERVQUAL, dan dilihat dari SOP

Pelayanan yaitu Luwansa Hotel & Convention Center Manado, dan dilihat dari indikator kualitas pelayanan yaitu, keandalan *(reliability),* tanggapan *(responsivennes),* jaminan *(assurance),* empati *(empathy), Bukti Fisik (Tangibles).* Dalam penelitian kualitatif terdapat hubungan interaktif dengan teknik eksplanatori yang saling memengaruhi untuk mengetahui hubungan sebab akibat, dengan tujuan memperoleh gambaran secara integrative dan komprehensif agar diperoleh pemahaman yang mendalam dari nasabah terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan di Luwansa Hotel & Convention Center Manado dengan menggunakan pertanyaan bagaimana, mengapa, dan apakah sebagai mana yang dimaksud sebagai penelitian studi kasus.

Dilakukan berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan oleh penulis selama mengikuti kegiatan magang kurang lebih empat bulan. Berdasarkan pengamatan tersebut terdapat berbagai penyimpangan yang terjadi, terkait dengan prosedur pelayanan, kesiapan dan tanggapan dalam memberi pelayanan, ketersediaanya fasilitas yang mendukung pekerjaan,yang dikerjakan dan pelayanan yang di berikan, serta kemampuan dari staf dalam mengatasi masalah yang terjadi dalam proses kualitas pelayanan belum dikatakan efektif dan efisien dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3.3 Metode dan Jenis Penelitian

Dengan metode penelitian ini prosedur penelitian dilakukan dengan terlebih dahulu mendesain penelitian, yakni membuat desain penelitian kualitatif studi kasus eksplanatori. Menurut Kotler dalam Sugiyono (2014:347), menyatakan bawa penelitian eksplanatori/penelitian kausal ialah penelitian yang bertujuam menguji

(mengetes) hipotesis tentang hubungan sebab akibat. Kemudian melakukan pengumpulan data dengan cara mengobservasi, wawancara, medokumentasi data dari informan sebagai sumber data. Selanjutnya, penyusunan data, menganalisisnya dan mengintepretasi arti data yang dikumpulkan, kemudian membuat atau menyusun pelaporannya.

3.4 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Staf Housekeeping,Front Ofice,Satpam dan tamu di Luwansa Hotel & Convention Center Manado, yang nantinya akan dijadikan sebagai informan. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi social tertentu dan hasil kajiannya tidak diberlakukan ke populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Menurut Sugiyono (2015:364), Sampel dalam penelitian. Kualitaif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian. Teknik penentuan sampel (Informan) dalam penelitian ini yaitu nonprobability sampling, menurut Santoso (2012:249), teknik non probality sampling, ialah bahwa tiap uni atau individu populasi tidak mempunyai kesempatan untuk menjadi sampel. Dengan teknik yang digunakan adalah purposive sampling, menurut Satori dan Komariah (2014:47-48), adalah menentukan subjek atau objek sesuai tujuan. Dengan menggunakan pertimbangan pribdi sesuai dengan topic penelitian, peneliti memilih subjek atau objek sebagai unit deskriptif alamiah berdasarkan kebutuhannya dan menganggap

bahwa respresentatif. Adapun informan yang dijadikan sampel dalam penelitian ini dapat dilaha dari table dibawah ini:

Tabel 2 Informan Penelitian

No	Keterangan	Informan
1	Satpam	1 Informan
2	Staf Housekipping	2 Informan
3	Front Ofice	1 Informan
4	Tamu	4 Informan
	Jumlah Informan	**8 Informan**

Sumber: Hasil Olahan data penulis 2025

3.5 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Jenis Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Menurut Sugiyono (2016: 225), data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan, seperti dengan hasil wawancara dan kuesioner.data ini asalnya dari responden dalam penyebaran kuesioner online.

2. Data Sekunder

Data Sekunder menurut Sugiyono (2016:225), data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen., lebih lanjut dikatakan oleh

Siregar (2011:128), data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya.

3.5.2 Teknik Pegumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, dalam hal ini yaitu mengamati langsung interaksi antara staf dan tamu, kondisi fasilitas, serta alur pelayanan Pada Luwansa Hotel & Convention Center Manado.

2. Wawancara

Yaitu kumpulan pertanyaan yang diajukan secara lisan kepada seseorang dalam hal ini disebut Informan, dan cara jawab juga dilakukan dengan secara lisan. Informan dalam penelitian ini yaitu karyawan dan Tamu yang pernah menginap pada Luwansa Hotel & Convention Center Manado.xdsa

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dalam hal ini,dokumen yang dimaksud adalah berupa foto yang berhubungan dengan penelitian.

3.6 Prosedur Analisa Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif berlangsung bersamaan dengan bagian-bagian lain dari pengembangan penelitian kualitatif, yaitu pengumpulan data untuk mendeskripsikan data sehingga dapat dipahami, lalu untuk membuat kesimpulan atau menarik kesimpulan mengenai penelitian tersebut. Menurut Miles

dan Hubermann dalam Sugiyono (2017:294), analisis data dilakukan secara interaktif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menerapkan analisis data kualitatif yang meliputi 3 alur, antara lain:

1) Reduksi Data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data yang muncul dari data-data tertulis di lapangan untuk memilah dan memilih data yang diperlukan atau relevan dengan tujuan penelitian yang telah ditentukan.
2) Penyajian Data, yaitu menyajikan data dalam penelitian kualitatif dengan teks yang bersifat naratif untuk memahami informasi yang terkumpul dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.
3) Penarikan Kesimpulan (Verifikasi), yaitu penarikan kesimpulan yang dilakukan secara bertahap melalui kesimpulan-kesimpulan akhir yang memiliki kepercayaan tinggi setelah data mencukupi untuk penarikan kesimpulan.

3.7 Pemeriksaan Keabsaan Data

Dalam pengujian keabsahan data penelitian kualitatif terbagi atas 4 (empat) seperti dikutip dalam Buku Metode Penelitian Manajemen Oleh Sugiyono (2014:433) antara lain :

3.7.1 Kredibilitas (*creadibility*)

Uji credibility (kredibilitas) atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjang pengamatan, peningkatan

ketekunan dalam penelitian, trianggulasi diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negative, dan memberi check.

a. Perpanjang pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas/kepercayaan data. Dengan perpanjang pengamatan berarti penelitian kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi, dengan sumber data yang ditemui melalui sumber data yang lebih baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin terjalin, semakin akarab, semakin terbuka, saling timbul kepercayaan, sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap. Pepanjangan pengamatan untk menguji kredibilitas data penelitian difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh. Data yang diperoleh setelah dicek kembali kelapangan benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap. Setelah dicek kembali ke lapangan data yang diperoleh sudah dapat dipertanggung jawabkan/benar berarti kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri.

b. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

   Meningkatkan kecermatan atau ketekunan secara berkelanjutan maka kepastian data dan urutan kronologis peristiwa dapat dicatat dengan baik, Meningkatkan kecermatan merupakan salah satu cara mengontrol/mengecek pekerjaan apakah data yang telah dikumpulkan, dibuat, sistematis. Meningkatkan kecermatan merupakan salah satu cara untuk mengontrol atau mengecek pekerjaan yang telah dikumpulkan, dibuat, dan disajikan sudah benar atau belum. Untuk meningkatkan ketekunan peneliti dapat dilakukan dengan cara demikian, maka peneliti akan semakin cermat dalam pembuatan

laporan sehingga pada akhirnya laporan yang dibuat akan menjadi berkualitas.

c. Triangulasi

Menurut Wiliam wierisma (1986) mengatakan dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2007:273).

1. Triangulasi sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga mengasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data (sugiyono, 2007:274).

2. Triangulasi teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik penyajian kredibilitas data dersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar (sugiyono, 2007:274).

3. Triangulasi Waktu

Waktu data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih vlalid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan wawancara,

observasi atau teknik lainnya dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji yang menghasilakn data berbeda, maka di lakukan secara berulang – ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (sugiyono. 2007:274)

a. Analisis Khasus Negatif

Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti masih mendapatkan dara-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan mengubah temuannya (sugiyono, 2007:275).

b. Menggunakan Bahasa Referensi

Yang dimaksud referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelti, sebaiknya data-data yang dilakukan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya (sugiyono,2007:275).

c. Mengadakan Membercheck

Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan membercheck adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai denga napa yang dimaksud sumber data atau informan (sugiyono, 2007:276).

3.7.2 Uji Transferabilitas (*Transferbility*)

Transferabilitas merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukan drajat ketepatan atau dapat diterapkan hasil penelitiannya pada poplulasi yang ada. Bila hasil penelitian memperoleh gambaran yang jelas, suatu penelitian dapat diberlakukan (trasnferability), maka penelitian tersebut memenuhi standar trasnferbilitas, Safinah dalam Sugiyono (2014:469).

3.7.3 Uji Dependabilitas *(Dependability)*

Dalam penelitian kualitatif uji dependabilitas dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Jika proses penelitian tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak realibel atau dependabel. Jika peneliti tak mempuyai dan tak dapat menunjukkan jejak aktivitas lapangannya maka dependabilitas penelitiannya dapat diragukan, Faisal dalam Sugiyono (2014:445).

3.7.4 Konfirmabilitas *(Confirmability)*

Dalam hal ini konfirmabilitas ialah untuk menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, uji confirmabillity di sebut juga dengan objektivitas penelitian. Pengujian konfirmabilitas hampir sama dengan dependabilitas namun jika uji konfirmabilitas lebih fokus ke hasil penelitian yang ditemukan dalam penelitian.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahan

Gambar 4

Luwansa Hotel & Convention Center Manado

Sumber:https://www.luwansa hotel group/

Luwansa Hotel and Convention Center Manado dibuka pertama kali pada 28 April 2021 oleh PT. Santini Minahasa Lestari dengan manajemen operasional hotel dikelola oleh PT. Santini Kelola Persada yang tergabung dalam Santini Group. yang merupakan hotel dalam klasifikasi hotel berbintang 4. Dengan 134 kamar, Grand Ballroom bebas kolom dengan kapasitas 1000 orang. Ada 7 ruang rapat dengan kapasitas bervariasi dari 25 sampai dengan 90 orang, serta dilengkapi fasilitas lainnya seperti restoran, cafe, bar, kolam renang dan pusat kebugaran.Luwansa Hotel And Convention Center Manado berada di bawah

jaringan hotel yang ada di Indonesia yaitu Luwansa Hotel Group.Luwansa Hotel Group sendiri juga memiliki beberapa hotel lainnya seperti Lumire Hotel & Convention Center,JS Luwansa Hotel & Convention Center,Luwansa Hotel Palangkaraya,Luwansa Beach Resort Labuan Bajo,Luwansa Villa Ombak Kedungu Bali.

Luwansa Hotel & Convention Center Manado terletak di Jl.Pomorouw No.68 Taas Kecematan Tikala Manado dekat dengan area perkantoran dan pusat pemerintahan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan akan tempat penyelenggaraan acara dan akomodasi bagi pebisnis dan anggota kantor pemerintahan. Berbagai fasilitas yang ditawarkan pun sangat mendukung kegiatan-kegiatan pertemuan baik yang berskala kecil maupun yang berskala besar seperti rapat, seminar, konferensi, pesta pernikahan dan pesta ulang tahun. Selain usaha perhotelan dan manajemen perhotelan, Santini Group juga bergerak dibidang usaha properti, manufaktur baterai otomotif, dealer perangkat otomotif, tank yard service, media, produsen air minum kemasan dan lain lain.

4.2 Logo Luwansa Hotel & Convention Center Manado

Gambar 5

Logo Luwansa Hotel & Convention Center Manado

Sumber:https://www.luwansa hotel group/

1. Estimasi Visual Logo

Secara umum, logo Luwansa Hotel yang saya lihat tampak menampilkan nama merek dengan gaya huruf modern dan garis bersih—mencerminkan kesan profesional, elegan, dan kekinian.

2. Simbolisme Umum Logo Hotel

Banyak logo hotel modern mengusung elemen minimalis, dengan tipografi halus atau bentuk geometris yang mengesankan profesionalisme, elegan, dan kepercayaan. Jika logo Luwansa berpenampilan minimalis, bisa jadi dimaksudkan untuk mencerminkan nilai-nilai seperti kenyamanan, kemewahan yang terang-terangan tapi tidak berlebihan, dan hospitality yang hangat.

4.3 Visi dan Misi Perusahaan

Luwansa Hotel and Convention Center Manado, dalam usaha dan upaya mengembangkan bisnisnya, maka diperlukan pedoman arah yang dituangkan dalam visi dan misi Santini Groups, yaitu :

a. Visi Perusahaan

Santini grup bertujuan untuk menjadi perusahaan multinasional dengan kontribusi signifikan terhadap pengembangan masyrakat dan bangsa indonesia. Kami percaya bahwa satu-satunya cara agar bisnis benar-benar dapat tumbuh dan berkembang yakni melalui komitmen untuk menguntungkan dan memuaskan setiap komponen pasar dan masyarakat itu sendiri.

b. Misi Perusahaan

Kami menghargai pekerja kami sebagai kekuatan penting dalam menjalankan bisnis, untuk itu pelatih dan pendidikan yang layak sangat penting untuk mencapai standar tinggi profesionalisme. Dengan mitra, managemen, dan sumber daya manusia yang kami punya, kami adalah satu kekuatan berkomitmen mencapai visi kami dalam lingkup profesionalisme dalam tata kelola perusahaan yang baik.

Dengan mengacu pada visi dan misi ini, maka semua karyawan yang bekerja di Luwansa Hotel and Convention Center dibekali dengan berbagai informasi melalui trainingtraining, baik yang diberikan oleh pihak management maupun oleh -masing-masing department. Hal ini dimaksudkan dalam upaya mewujudkan apa yang menjadi harapan dan cita-cita bersama Luwansa Hotels Groups, yang ada dalam naunngan PT. Santini Group.

4.4 Fasilitas Luwansa & Convention Center Manado

1. Akomodasi dan Kamar
    1) Hotel ini menyediakan 134 kamar, termasuk 2 suite, serta pilihan Executive Room dan Family Room dengan desain kontemporer.
    2) Fasilitas dalam kamar mencakup:
        a. Safe deposit box
        b. Kabel TV (LED)
        c. Lemari es (refrigerator)
        d. Shower air panas & dingin

e. Wi-Fi gratis

f. Ketel listrik dan fasilitas kopi/the

g. Mini bar (berdasarkan permintaan)

h. Pengering rambut (berdasarkan permintaan)

3) Suite menawarkan pengalaman yang lebih mewah dengan area 65 m^2, bathtub pribadi, ruang tamu, serta pemandangan menakjubkan.

4) Family Room (30 m^2) dan Executive Room (38 m^2) cocok untuk tamu keluarga atau pebisnis dengan pemandangan kota dan pegunungan .

5) Superior Room nyaman dan modern, dilengkapi shower hujan, meja rias, serta pilihan tempat tidur King atau Twin/Hollywood Twin.

6) Deluxe Room : Diatas semua fasilitas yang dmiliki kamar tipe superior,tipe kamar delaxe yang juga dirancang medern,memiliki area lebih luas,yaitu sebesar 28 meter persegi.

7) Executive room : Terletak di area sudut disetiap lantai,dengan area yang lebih luas lagi yaitu sebesar 38 meter persegi.Tipe kamar executive cocok untuk anada yang sedang perjalanan bisnis .

2. Rekreasi & Relaksasi

1) Hotel menawarkan kolam renang outdoor dengan desain modern, ideal untuk bersantai dan rekreasi keluarga.

2) Tersedia juga gym lengkap dengan peralatan mutakhir untuk menjaga kebugaran tamu .

3) Layanan spa tersedia untuk menambah kenyamanan dan relaksasi selama menginap.

3. Makan & Minuman
    1) Rempah Restaurant: all-day dining yang menyajikan masakan Indonesia dan internasional — buka dari jam 06.00–22.00 WITA .
    2) Cafe Bakudapa: tempat santai untuk teh/kopi & camilan ringan; kapasitas hingga ~60 orang (06.00–22.00 WITA) .
    3) Blu Bar @ Rooftop: bar rooftop dengan pemandangan kota dan minuman segar; kapasitas ~80 orang, buka 10.00–23.00 WITA.
4. Bisnis & Acara
    1) Satu Grand Ballroom yang dapat menampung hingga 1.000 orang, bisa dibagi jadi dua .
    2) Tujuh ruang pertemuan dengan kapasitas antara 25–90 orang .
5. Layanan & Tambahan
    1) Fasilitas umum: Wi-Fi gratis, parkir gratis, layanan resepsionis 24 jam, keamanan 24 jam, layanan kamar, laundry & dry cleaning, penyimpanan barang
    2) Dining & lounge: restoran dan area bar/lounge tersedia
    3) Untuk anak-anak: prasmanan khusus anak, kolam renang anak, area bermain, kids club
    4) Aksesibilitas: toilet disabilitas, jalur dan lift yang ramah kursi roda
    5) Hiburan & kenyamanan kamar: TV layar datar, AC, fasilitas setrika, toiletries gratis

6) Fasilitas umum lainnya: taman, kursi berjemur di area kolam, layanan antar-jemput bandara (tergantung paket).

4.5 Ketenaga Kerjaan Luwansa Hotel & Convention Center Manado

Luwansa Hotel & Convention Center Manado memiliki jumlah tenaga kerja sebanyak 76 karyawan .Berikut adalah rincian jumlah tenaga kerja di Luwansa Hotel & Convention Center Manado.

Tabel 3

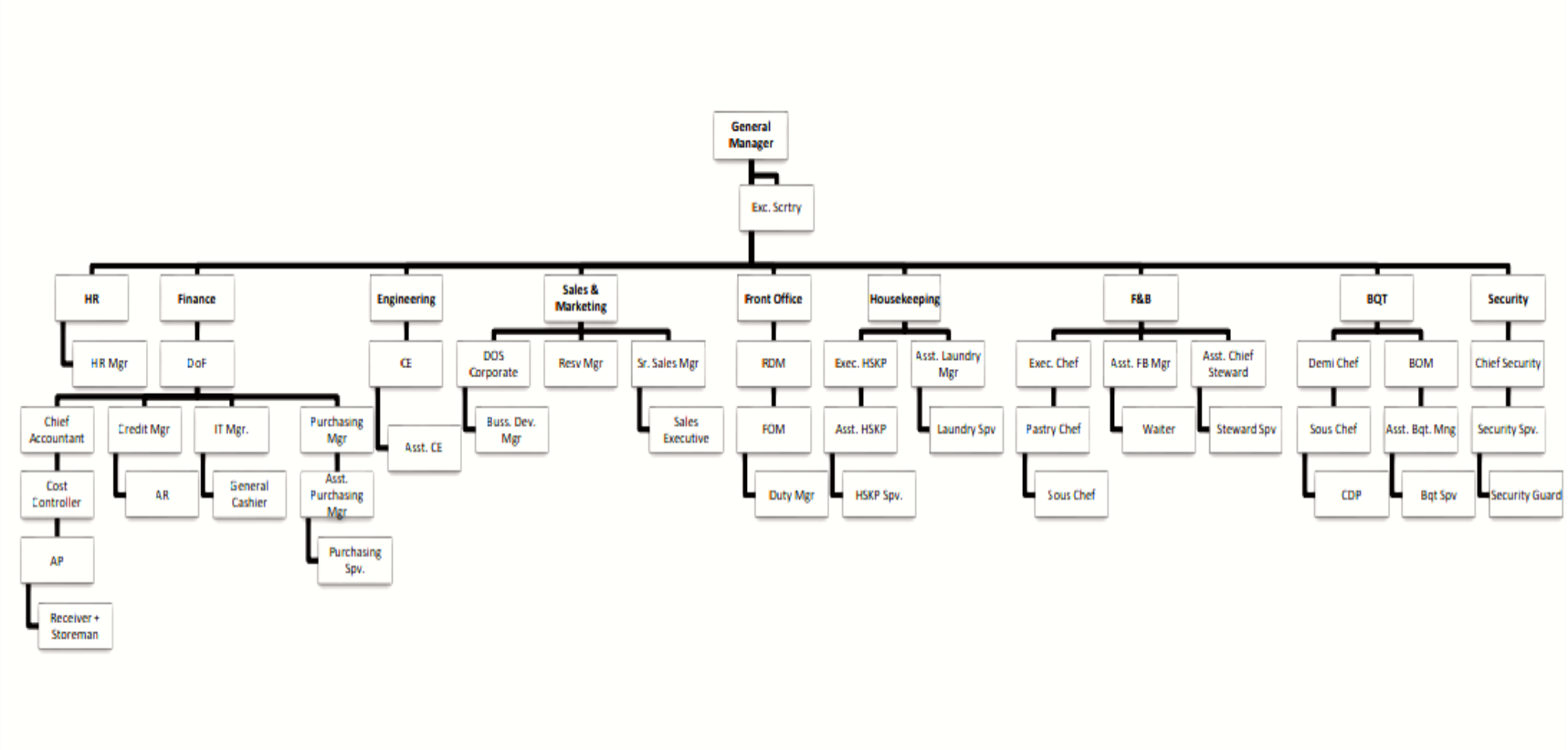
Jumlah tenaga kerja Luwansa Hotel & Convention Center Manado

Jabatan /Unit	Jumlah Karyawan
General Manager	1
Executive Secretary	1
Room Division Manager	1
Human Resource	2
Finance	7
Sales & Marketing	5
IT	1
Front Ofice	7
Housekepping	13
FB Service	10
Food & Baverage	9
Enginering	7
Securty	12
Total Karyawan	**76**

Sumber : Data Luwansa Manado 2025

4.6 Organisasi Perusahaan

Setiap jenis organisasi, baik itu milik pemerintah atau swasta dengan banyak pekerjaan, memiliki struktur organisasi. Struktur ini penting untuk memperlihatkan pembagian tugas dan batas tanggung jawab setiap bagian di Luwansa Hotel Manado terdapat beberapa bagian dibawah.bagian-bagian tersebut berkerja sama dan saling mendukung satu sama dengan yang lain.Namun setiap bagian memiliki tanggung jawab dan wewenang yang berbeda-beda lebih jelasnnya sebagai berikut:



Gambar 6

Struktur Organisasi

Sumber : Luwansa Hotel group

Berikut adalah tugas dan wewenang pada masing-masing bagian yaitu:

1. General Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:
   a) Memimpun hotel dan menjadi fasilitator bagi seluruh karyawannya di semua level jabatan unit hotel.
   b) Mengelola operasional harian hotel, merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan menganalisis semua aktivitas bisnis di hotel .
   c) Mengelola hotel sesuai visi dan misi yang telah dibuat.
   d) Berwenang untuk menandatangani dokumen terkait kebijakan dan peraturan hotel.
2. Executive Secretary Tugas dan wewenang sebagai berikut:
   a) Membuat agenda kegiatan General Manager
   b) Menyimpulkan hasil rapat
   c) Membantu mengerjakan pekerjaan GM saat GM tidak ada di tempat
   d) Membuat laporan hasil kegiatan
3. Human Resource Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:
   a) Bertanggung jawab terhadap semua administrasi karyawan.
   b) Melakukan perekrutan karyawan.
   c) Membuat program pengembangan ketrampilan karyawan.
   d) Mengontrol salary overtime, transportasi, dan kesehatan.

4. Room Division Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:
   a) Memecahkan masalah-masalah yang timbul pada tugas-tugas operasional yang dilaksanakan dengan tuntas sesuai dengan batas-batas yang diberikan.
   b) Mengawasi pengeluaran Housekeeping tanpa mengurangi kualitas atau pelayanan dengan cara memberitahukan kepada bawahan untuk perduli akan biaya yang dikeluarkan.
5. Director of Finance Tugas dan wewenang sebagai berikut:
   a) Membantu General Manager mengumpulkan atau menyusun data untuk rancangan keuangan maupun jangka panjang.
   b) rencanakan dan mengawasi kegiatan pelaksanaan pembukuan dan keuangan perusahaan.
   c) Memeriksa dan menganalisa data atau laporan keuangan perusahaan.
6. Chief Accountant Tugas dan wewenang sebagai berikut:
   a) Mengawasi pelaksanaan administrasi dan akuntansi sehari-hari.
   b) Melakukan rekonsiliasi atas semua akun (nominal dan permanen) setiap menjelang tutup buku.
   c) Mengkoordinasikan proses penyusunan dan penyajian laporan keuangan untuk kebutuhan internal .
   d) Mengawasi dan mengkoordinasikan penumpulan data, bukti transaksi hingga pelaporan pajak perusahaan.

7. Cost Controller Tugas dan wewenang sebagai berikut:
   a) Bertanggung jawab dalam kelancaran operasional yang menyangkut pengendalian dan pengawasan harga pokok penjualan dan biaya dari seluruh departemen
   b) Memeriksa segala tagihan atau invoice dari supplier sebelum dibayar
   c) Meneliti, memeriksa, menyetujui Goods Request dari departement untuk persetujuan DoF.
8. Account Payable Tugas dan wewenang sebagai berikut:
   a) Membuat summary bulanan pembelian
   b) Memproses uang pengeluaran hotel
   c) Bertanggung jawab langsung kepada Chief Accountant
   d) Mengerjakan buku harian pembelian .
9. Receiver Tugas dan wewenang sebagai berikut:
   a) Menerima dan mencocokkan semua barang-barang yang datang di hotel sesuai dengan pesanan dan didukung oleh Purchase Order atau Market List
   b) Menulis Receiving Report untuk semua barang-barang yang datangdi hotel dan memindahkan ke Daily Receiving Sheet yang didistribusikan ke Cost Control.
   c) Apabila barang yang datang tidak memenuhi ketentuan standar, dicatat dalam “Memorandum Invoice” dan segera diberitahukan kepada vendor.
10. Credit Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:
   a) Memperkuat dan menjamin pemenuhan kredit dari tiap departemen
   b) Menaksir kemungkinan risiko pengguna kredit

c) Membuat rekomendasi jumlah kredit dan menyampaikannya pada hotel.

11. Account Receivable Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Memeriksa semua data uang masuk/Bill/Outlet yang didapat dari Night Audit.
    b) Menyerahkan bill credit kepada City Ledger untuk ditagih
    c) Membuat summary revenue.
12. General Cashier Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Mengerjakan buku-buku harian kas dan bank
    b) Menyimpan bukti-bukti kas dan Bank yang masuk atau keluar
    c) Menyetor dan mengambil uang di Bank atas perintah atasan
    d) Memfasilitasi kegiatan perbankan harian dalam penerimaan kas hotel dan pertukaran mata uang asing.
13. Purchasing Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Mengkoordinasi tentang pembelian yang dibutuhkan hotel dan menjamin semua tepat pada waktunya
    b) Mengetahui semua harga-harga barang keeperluan hotel di pasar guna pembuatan Purchase Order
    c) Menentukan barang, jasa, perlengkapan apa saja yang dibutuhkan.
14. Assistant Purchasing Manager

    Wakil kepala bagian pembelian yang juga dapat merangkap sebagai sekretaris adalah staff bagian pembelian yang membantu atau mewakili Purchasing Manager apabila berhalangan hadir.

15. Purchasing Supervisor Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Menerima dan mereview surat permintaan barang dari seluruh bagian, baik yang harian maupun yang bulanan
    b) Melakukan pemeriksaan terhadap ketepatan pemeriksaan dengan anggaran dan atau kebutuhan
    c) Berkoordinasi dengan bagian lain untuk kesesuaian spesifikasi barang dan waktu pengiriman.
16. IT Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Bertanggung jawab melakukan pengembangan dan peningkatan sistem informasi dan teknologi dalam suatu perusahaan.
    b) Memastikan semua sistem IT berjalan lancar dan memutuskan solusi jika terjadi permasalahan
    c) Membuat perencanaan strategi implementasi informasi teknologi yang sesuai dengan kebijakan perusahaan dan memonitor seluruh pelaksanaannya
17. Chief Engineering Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Bertanggung jawab terhadap peralatan meeting yang digunakan yang berhubungan dengan teknik.
    b) Melakukan pengajuan usulan pengembangan sistem pengelolaan yang berkaitan dengan efektivitas dan keandalan
    c) Bertanggung jawab terhadap penyaluran tenaga listrik yang cukup keseluruh bagian hotel.

18. Assistant Chief Engineering

    Bertugas memberikan bantuan dan pertimbangan teknis kepada Chief Engineering terhadap masalah teknis yang dihadapi dilapangan, serta mengawasi pekerjaan pada bidang masing-masing dilapangan.

19. Director of Sales Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Mengelola semua aktivitas tim sales dan tim marketing perusahaan untuk mencapai tujuan bersama dan memastikan pencapaian target perusahaan.
    b) Membuat dan menyetujui anggaran tahunan untuk tim sales & marketing.
    c) Menentukan strategi penjualan dan eksekusinya.
20. Business Development Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Menjalin komunikasi yang baik dengan partner dan calon partner terkait rencana bisnis ke depan
    b) Memahami produk dari perusahaan, kompetitor dan posisi bisnis di dalam pasar
    c) Menyusun dan mempresentasikan rencana pengembangan bisnis perusahaan.
21. Reservation Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Mempersiapkan peralatan kerja, yaitu formulir pemesanan (reservation form) dan slip lainya.
    b) Mengecek secara rutin hunian kamar pada malam hari (room night daily), tamu yang tidak datang, dan tamu yang membatalkan pemesanan.
22. Senior Sales Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Bertanggung jawab atas Travel Agent, Corporate dan Government

b) Menyetujui segala kegiatan yang akan di laksanakan oleh Public Relation maupun Sales.

c) Memimpin seluruh Sumber Daya Manusia Sales & Marketing.

23. Sales Executive Tugas dan wewenang sebagai berikut:

a) Bertanggung jawab atas event yang sedang berlangsung

b) Melakukan Follow Up event

c) Mengawasi jalannya persiapan yang dilakukan oleh masing-masing department sebelum event berlangsung.

24. Front Office Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:

a) Berpartisipasi terhadap proses seleksi dan penerimaan staff hotel di bagian kantor depan hotel

b) Memastikan bahwa semua staff Front Office menguasai software yang digunakan oleh perusahaan terkait dengan layanan tamu atau pelanggan

c) Merencanakan pelatihan, cross train dan pelatihan (training) kembali para staff hotel di Front Office.

25. Duty Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:

a) Mencatat kejadian-kejadian penting dalam log book duty manager

b) Menyetujui atau menolak pengaduan tentang berbagai hal yang dikemukakan oleh tamu

c) Mengatasi masalah ketinggalan tas dan barang-barang di bandar udara sesuai dengan pengaduan tamu.

26. Executive Housekeeper Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Melakukan rekrutment karyawan, mewawancara, melatih serta mengawasi serta melakukan penilaian, evaluasi atau teguran terhadap karyawan secara berkala.
    b) Memberi penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dilakukan karyawan di bagian Housekeeping
    c) Mengerjakan pemeriksaan dan pencatatan terhadap barang-barang yang hilang atau rusak
    d) Membuat evaluasi kerja bawahan setiap bulan/tahun.
27. Assistant Executive Housekeeper Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Membantu Executive Housekeeper terhadap pengusunan program perawatan dan perbaikan yang bersangkutan dengan area tanggung jawab Housekeeping, terutama di kamar tamu dan area publik
    b) Melakukan pengawasan terhadap penggunaan peralatan yang di sediakan untuk operasional di Housekeeping sehingga berfungsi sesuai standar yang di tentukan.
    c) Melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap proses pelaksanaan perawatan dan penyimpanan linen/uniform.
28. Assistant Laundry Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Membuat permintaan perbaikan, pembelian alat-alat bahan pencuci dan linen maupun perlengkapan operasional lainnya.
    b) Membuat laporan atau evaluasi hasil kerja bawahan dan memeriksa pemakaian alat-alat dan bahan pencuci .

29. Laundry Supervisor Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Mengkoordinir bawahan agar operasional berjalan dengan lancar
    b) Membuat jadwal kerja bawahan
    c) Mengawasi hasil kerja bawahan dengan baik.
30. Executive Chef Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Mengetik menu atau membuat menu untuk dijual oleh waiter atau staff food and beverage product
    b) Membuat anggaran tahunan untuk mempersiapkan bahan-bahan makanan yang akan dijual
    c) Mengawasi pelaksanaan tata kerja, keselamatan kerja, dan memenuhi kelengkapan atau atribut kerja agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang aman.
31. Pastry Chef Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Merencanakan, mengatur dan mengawasi pekerjaan di dalam pastry
    b) Bertanggung jawab terhadap bahan makanan dan biaya bahan makanan cost control.
    c) Mengawasi staff pastry dalam pekerjaannya akan penggunaan mesinmesin secara efisien dan fasilitas pastry lainnya.
32. Sous Chef Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Memeriksa kelengkapan, ketepatan dari miss in place dan tata penyajian makanan sesuai dengan standar makanan itu sendiri.

b) Melakukan menu totaly atau total makanan terjual menurut menu items sehingga bisa memberikan gambaran tentang persiapan yang lebih diutamakan.

c) Menyusun laporan sales product terjual untuk hari ini, kemarin dan sebelumnya.

33. Assistant F&B Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:

a) Melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan antar kitchen, Food and Beverage service, dan stewarding

b) Menyusun rencana kerja dan memberikan penilaian pelaksanaan pekerjaan

c) Mengkoordinasikan penyiapan dan mengawasi kelancaran acara event atau function.

34. Waiter Tugas dan wewenang sebagai berikut:

a) Menangani keluhan pelanggan secara langsung.

b) Melakukan table set up dan clear up

c) Memastikan kepuasan dan kenyamanan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

35. Assistant Chief Steward Tugas dan wewenang sebagai berikut:

a) Bertanggung jawab atas kebersihan dan peralatan steward

b) Menyelenggarakan inventory peralatan.

c) Menyediakan, menyimpan, merawat, mendesinfeksikan, mendistribusikan alat-alat dan perkakas untuk keperluan operasi di dapur restoran, bar, banquet, room service, dan sebagainya.

36. Steward Supervisor Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Bertanggung jawab terhadap job performance subordinate
    b) Mengarahkan dan mengawasi F&B equipment dalam keadaan bersih
    c) Meyakinkan bahwa persediaan barang di gudang selalu siap dan tersedia
37. Demi Chef Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Mengawasi sepenuhnya tempat penyimpanan makanan dan peralatan peralatan yang akan digunakan untuk kelancaran operasional kerja
    b) Mengawasi kegiatan food production secara keseluruhan
    c) Berkreasi menciptakan menu-menu baru, sebagai upaya untuk menarik konsumen.
38. Chef De Partie Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Mengawasi kelancaran jalannya operasional pada salah satu seksi yang menjadi tanggung jawabnya
    b) Membagi tugas dan pekerjaan pada bawahannya, dan ikut secara langsung turun tangan mengolah makanan.
39. Banquet Operation Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:
    a) Bertanggung jawab atas kelancaran banquet section dalam melayani konsumen
    b) Mengikuti dan menghadiri F&B meeting yang diselenggarakan oleh F&B Manager
    c) Bertanggung jawab dalam mengawasi dan mengarahkan seluruh pramusaji.

40. Assistant Banquet

Manager Pada dasarnya tugas dan tanggung jawab dari Asst. Banquet Manager dalam menangani tugasnya sehari-hari juga memikul tanggung jawab dari Banquet Manager apabila berhalangan datang. Memberikan briefing serta pengawasan selama berlangsungnya acara.

41. Banquet Supervisor Tugas dan wewenang sebagai berikut:

a) Mengkoordinir segala kegiatan, mulai dari menyiapkan kebutuhan acara sampai pelayanan kepada tamu
b) Menangani segala keluhan dari tamu atau permintaan yang dibutuhkan tamu.
c) Bertanggung jawab kepada Banquet Manager atas segala kegiatan yang ada di Banquet serta mengawasi cara kerja semua bawahannya.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN

5.1 Temuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan metode kualitatif yang bersifat deskriptif, melalui wawancara yang terstruktur. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah Non Probability sampling.Penulis menerapkan purposive sampling karena itu sejalan dengan tujuan penelitian ini.

Hasil dari penelitian ini didapatkan dari wawancara yang penulis lakukan dengan sejumlah karyawan & Tamu yang berfungsi sebagai informan, dan jawaban dari informan tersebut disajikan dalam tabel yang telah disiapkan.

Dalam penelitian ini penulis menetapkan 1 fokus,Kualitas pelayanan dan kepuasan tamu dengan Sub Fokus mengunakan dimensi SERVQUAL yaitu *Reability, responsiveness, assurance, empathy & Tangibles.*

5.2 Hasil Pembahasan Temuan Penelitian

5.2.1 Temuan Penelitian Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu (Reability)

A. Bagaimana pendapat Bapak sebagai staf mengenai kewajiban memberikan pelayanan kepada tamu secara konsisten,jujur tanpa membeda bedakan?

Tabel 4

Jawaban Informan Staf Hotel Mengenai Keandalan (Reliability) Dalam Memberikan Kesempatan Kepada Staf Luwansa Hotel & Convention Center Manado Dan Tamu Untuk Berpendapat

Staf Housekepping				
Informan	**Jawaban Informan**		**Ket.**	
1.	Prinsip kami adalah konsistensi,setiap tamu harus diperlakukan sama,mulai dari proses check-in,pengunaan fasilitas,sampai dengan chek-out.Dengan cara ini,tamu merasa dihargai dan percaya bahwa layanan hotel bisa diandalkan.	Reza.K (Admin HK)	13.20	24 September 2025
2.	Kami selalu berusaha memberikan pelayanan sesuai standar hotel,tanpa membeda-bedakan tamu lama maupun baru,semuanya diperlakukan sama dengan layanan kebersihan kamar yang konsisten.	Adi.W (SPV ROOM)	14.00	24 September 2025
Front Ofice & Satpam				
Informan	**Jawaban Informan**		**Ket.**	
1.	Dalam melayani tamu di resepsionis,kami wajib bersikap profesional.semua tamu mendapatkan informasi yang sama,jujur,dan jelas tentang fasilitas hotel,tanpa pilih kasih.	Dede.I (Resepsionis)	14.20	24 September 2025
2.	Kami sebagai pihak keamanan menekankan setiap tamu mendapatkan perlindungan dan pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan.	Akbar.W (Satpam)	14. 40	24 September 2025

Sumber :Hasil olahan wawancara penulis 2025.

B.. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kemampuan Luwansa Hotel dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten,Jujur dan tidak membeda-bedakan tamu?

Tabel 5

Jawaban Informan Tamu Mengenai Keandalan (Reliability) Luwansa Hotel & Convention Center Manado Untuk Berpendapat

Informan	Jawaban Informan	Tamu	Ket	
1	Pelayanan yang saya terima cukup konsisten.Saat saya meminta layanan tambahan,staf selalu berusaha menepati janji waktu yang diberikan.walaupun ada sedikit terlambatan,staf tetap memberikan penjelasan dengan jujur.	Ibu Vini.S	15.00	24 September 2025
2	Saya melihat bahwa staf hotel bekerja dengan profesional dan adil.tidak ada perlakuan istimewa yang berlebihan untuk tamu tertentu,semuanya diperlakukan sama.Hal ini membuat saya merasa dihargai sebagai tamu.	Ibu Yuli.K	15.20	24 September 2025
3.	Saya merasa hotel ini memberikan pelayanan yang jujur. Misalnya, saat fasilitas tertentu sedang tidak tersedia, staf menyampaikannya dengan terbuka dan menawarkan solusi. Itu membuat saya percaya bahwa mereka tidak memberikan janji palsu.	Bapak Steven.T	15.40	24 September 2025
4.	Waktu saya menginap di hotel luwansa,saya merasa staf nya kurang jujur dalam menyampaikan informasi.Jam Chek in 14.00,saya tiba jam 17.00 kamar belum ready.	Lenny chk	16.00	24 September 2025

Sumber: Hasil Olahan wawancara penulis 2025

5.2.2 Pembahasan Temuan Penelitian (Realibility)

Sebagian besar informan mengatakan bahwa pelayanan yang mereka berikan sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh hotel atau perusahaan. Ini menunjukkan bahwa staf berhasil menjaga kesesuaian antara standar layanan yang ditawarkan dan pelaksanaannya. Keandalan ini menimbulkan rasa percaya bagi para tamu, sehingga mereka merasa yakin dengan layanan yang diberikan.

A. Hasil Temuan Wawancara Staf Hotel

1. Housekeeping (Reza K. & Adi W.)

   Temuan utama: Staf housekeeping menekankan prinsip konsistensi dalam memberikan layanan. Semua tamu diperlakukan sama tanpa membeda-bedakan antara tamu lama maupun baru.

   Makna: Hal ini menunjukkan bahwa keandalan layanan housekeeping terletak pada keseragaman standar kebersihan dan pelayanan kamar. Tamu merasa dihargai karena tidak ada perlakuan khusus yang membeda-bedakan.

2. Front Office (Dede I.)

   Temuan utama: Staf resepsionis menjelaskan bahwa profesionalisme dan keterbukaan informasi menjadi dasar pelayanan. Semua tamu mendapatkan informasi yang sama, jujur, dan jelas tentang fasilitas hotel.

   Makna: Keandalan di front office tercermin dari sikap konsisten dalam memberikan informasi yang akurat dan tidak diskriminatif, sehingga menumbuhkan rasa percaya tamu terhadap hotel.

3. Satpam (Akbar W.)

Temuan utama: Pihak keamanan memastikan bahwa perlindungan dan pelayanan diberikan secara adil kepada semua tamu.

Makna: Keandalan dalam aspek keamanan adalah setiap tamu merasa aman tanpa perbedaan perlakuan, baik dari sisi penjagaan maupun penanganan masalah.

B. Hasil Temuan Wawancara Tamu

1. Informan 1 (Ibu Vini)

Tamu merasa pelayanan cukup konsisten, terutama ketika meminta layanan tambahan dari. Walaupun ada keterlambatan, staf tetap memberikan penjelasan secara jujur.Ini menunjukkan upaya staf untuk menepati janji serta menjaga kepercayaan tamu dengan komunikasi terbuka.

2. Informan 2 (Ibu Yuli)

Tamu menilai staf hotel bekerja secara profesional tanpa membeda-bedakan tamu lama atau baru. Hal ini memberi kesan bahwa pelayanan hotel dapat diandalkan karena setara dan tidak diskriminatif.

3. Informan 3 (Bapak Steven)

Ada tamu yang menilai staf jujur dalam menyampaikan kondisi fasilitas, meskipun sedang tidak tersedia. Staf juga memberikan solusi.Transparansi ini mencerminkan keandalan hotel dalam menjaga kepercayaan tamu dengan tidak memberikan janji palsu.

4. Informan 4 (Ibu Lennychk)

Satu tamu mengeluhkan kamar belum siap meskipun sudah melewati jam check-in.Hal ini dianggap kurang jujur dan menurunkan kepercayaan.Masalah ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian standar operasional (SOP) dalam ketepatan waktu dan komunikasi.

5.2.3 Temuan Penelitian Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu (Responsiveness)

A. Bagaimana Bapak sebagai staf hotel memberikan respon terhadap keluhan tamu agar mereka merasa diperhatikan dan kebutuhan mereka segera di terpenuhi?

Tabel 6

Jawaban Informan Staf Mengenai Daya Tangkap (Responsiveness) Di Luwansa Hotel & Convention Center ManadoUntuk Berpendapat

Staf Housekepping				
Informan	**Jawaban Informan**		**Ket.**	
1	Pernah pada saat hotel dalam kondisi penuh (high occupancy),respon kepada tamu terkadang sedikit terlambat karena jumlah permintaan yang meningkat .Namun ,kami tetap berusaha menginformasikan estimasi waktu penanganan agar tamu tidak merasa diabaikan.	Reza.K (Admin HK)	13.20	24 September 2025
2	Kami tetap akan berusaha menindaklanjuti setiap permintaan tamu,seperti tambahan aminetes atau pembersihan kamar ulang dll.kecepatan respon ini membuat tamu merasa dihargai karena kebutuhannya segera dipenuhi.	Adi.W (SPV ROOM)	14.00	24 September 2025

Front Ofice & Satpam				
Informan	**Jawaban Informan**		**Ket.**	
3	Kami selalu mendengarkan keluhan tamu dengan sabar, kemudian mencatat dan menyampaikannya ke bagian terkait agar segera ditangani. Respons cepat ini penting untuk menjaga kepercayaan tamu.	Dede.I (Resepsionis)	14.20	24 September 2025
4	Kami selalu akan memberikan respon yang baik dengan sikap sopan,tegas,namun tetap ramah.misalnya, respon terhadap permintaan tamu sedikit tertunda,saya biasanya menghubungi rekan atau staf yang lain untuk membantu tamu sehingga kebutuhan tamu tetap terpenuhi.Hal ini memberikan kesan bahwa kami menjaga wibawa sambil tetap menghargai tamu	Akbar.W (Satpam)	14.40	24 September 2025

Sumber : Olahan Data Penulis 2025

B. Bagaimana pengalaman bapak/ ibu ketika menyampaikan keluhan atau permintaan kepada staf di luwansa hotel?

Tabel 7

Jawaban Informan Tamu Mengenai Tanggapan (*Responsiveness*) Di Luwansa Hotel & Convention Center Manado Untuk Berpendapat

Tamu				
Informan	**Jawaban Informan**		**Ket**	
1	Respon cepat selalu diringi dengan komunikasi yang ramah dan jelas.hal ini merasa saya diperhatikan meskipun penyelesaian masalah membutuhkan waktu.	Ibu Vini.S	15.00	24 September 2025
	Ketika saya menyampaikan keluhan tentang AC kamar yang kurang dingin, staf housekeeping	Ibu Yuli.K	15.20	24

2	langsung datang dalam waktu kurang dari 10 menit dan memperbaikinya. Respon cepat ini membuat saya merasa dihargai.			September 2025
3.	Respon pihak hotel terhadap keluhan tamu cukup baik.	Bapak Steven.T	15.40	24 September 2025
4.	Ada kalanya respon staf agak lambat, terutama saat hotel sedang ramai. Saya pernah menunggu hampir 30 menit hanya untuk mendapatkan air minum tambahan, padahal dijanjikan 10 menit.	Lenny chk	16.00	24 September 2025

Sumber: Hasil Olahan wawancara penulis 2025

5.2.4 Hasil Temuan Penelitian (Responsiveness)

Respon adalah kecepatan karyawan dalam memberikan jawaban kepada pelanggan/Tamu ketika ada masalah atau permintaan yang mereka ajukan atau inginkan. Oleh karena itu, karyawan perlu memberikan respon yang baik kepada Tamu, serta memberikan pelayanan dengan cepat, akurat, dan teliti.

A. Hasil Temuan Wawancara Staf

1. Housekeeping (Admin HK – Reza K, SPV Room – Adi W)

Staf housekeeping mengakui bahwa saat hotel dalam kondisi penuh (high occupancy), respon terhadap permintaan tamu bisa sedikit terlambat. Namun, keterlambatan ini diantisipasi dengan komunikasi terbuka, yaitu memberikan estimasi waktu penanganan. Hal ini mencegah tamu merasa diabaikan.Pada situasi normal, staf tetap cepat menindaklanjuti permintaan

seperti tambahan amenities atau pembersihan kamar ulang, sehingga tamu merasa dihargai.

Makna: Housekeeping memiliki orientasi yang kuat pada kepuasan tamu dengan cara menjaga komunikasi dan konsistensi pelayanan, meskipun menghadapi kendala operasional.

2. Front Office (Resepsionis – Dede.I)

Resepsionis berperan sebagai jembatan utama komunikasi antara tamu dan hotel.Setiap keluhan tamu didengarkan dengan sabar, dicatat, dan segera diteruskan ke bagian terkait.

Makna: Respons cepat dan sikap mendengarkan dengan sabar membangun kepercayaan tamu terhadap pelayanan hotel.

3. Satpam (Akbar.W)

Satpam tidak hanya berfungsi menjaga keamanan, tetapi juga membantu menangani kebutuhan tamu. Jika ada keterlambatan pelayanan, ia menghubungi staf lain agar kebutuhan tamu tetap terpenuhi.Sikap yang ditunjukkan adalah sopan, tegas, dan ramah, sehingga wibawa hotel tetap terjaga tanpa mengurangi kenyamanan tamu.

Makna: Peran satpam berkontribusi dalam menciptakan rasa aman sekaligus memastikan tamu merasa dilayani secara adil.

B. Hasil Temuan Wawancara Tamu

1. Informan 1 (Ibu Vini)

   Menekankan bahwa selain cepat, staf juga memberikan komunikasi yang ramah dan jelas. Hal ini membuat tamu merasa diperhatikan meskipun penyelesaian masalah butuh waktu.

2. Informan 2 (Ibu Yuli)

   Merasakan pelayanan cepat saat mengeluhkan AC kamar; staf datang dalam waktu kurang dari 10 menit. Respon ini membuat tamu merasa dihargai.Artinya, responsiveness tidak hanya soal kecepatan, tetapi juga sikap ramah dan perhatian yang ditunjukkan staf hotel.

3. Informan 3 (Bapak Steven)

   Menilai bahwa respon pihak hotel terhadap keluhan sudah cukup baik.Hal ini menunjukkan adanya konsistensi dasar dalam pelayanan yang dianggap memadai oleh sebagian tamu.

4. Informan 4 (Ibu Lenychk)

   Mengeluhkan keterlambatan pelayanan. Ia menunggu hampir 30 menit hanya untuk tambahan air minum, padahal dijanjikan 10 menit. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian janji dengan kenyataan, terutama saat hotel dalam kondisi sibuk (*high occupancy*).

Responsiveness staf hotel pada umumnya sudah berjalan baik, ditunjukkan oleh upaya cepat dalam menanggapi keluhan maupun permintaan tamu.Strategi

utama yang dilakukan staf adalah menjaga komunikasi terbuka, berkoordinasi antarbagian, dan memberikan pelayanan yang ramah meskipun ada keterlambatan.Kendala utama muncul saat kondisi hotel penuh, yang mengakibatkan waktu respon sedikit melambat. Namun, staf berusaha meminimalkan dampak dengan memberikan estimasi waktu dan mencari solusi cepat.

5.2.5 Temuan Penelitian Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu (Assurance).

A. Bagaimana bapak memberikan jaminan kepada tamu apabila ada terjadi kesalahan atau keterlambatan dalam pelayanan?

Tabel 8

Jawaban Informan Staf Mengenai Jaminan (*Assurance*) Luwansa Hotel & Convention Center Manado Untuk Berpendapat

Staf Housekepping				
Informan	**Jawaban Informan**		**Ket.**	
1	Ketika terjadi keterlambatan,kami staf housekipping selalu meminta maaf secara sopan kepada tamu.Tindakan ini sebagai tanggung jawab dan pengharggan terhadap tamu.	Reza.K (Admin HK)	13.20	24 September 2025
2	Jika ada keterlambatan dalam pembersihan kamar, kami selalu meminta maaf secara langsung kepada tamu, kemudian segera memperbaiki. Kami juga memberikan jaminan bahwa keterlambatan tidak akan	Adi.W (SPV ROOM)	14.00	24 September 2025

	terulang dengan meningkatkan pengawasan staf.			
	Front Office & Satpam			
Informan	**Jawaban Informan**		**Ket.**	
3	Bila ada kesalahan informasi atau proses check-in yang terlambat, kami menjelaskan secara terbuka kepada tamu dan menawarkan kompensasi kecil, seperti late check-out. Hal ini untuk menjaga kepercayaan tamu.	Dede.I (Resepsionis)	14.20	24 September 2025
4	Apabila ada kesalahpahaman dalam penanganan keamanan atau keterlambatan bantuan, kami segera memberikan penjelasan kepada tamu, menenangkan mereka, dan memastikan tindakan cepat dilakukan agar rasa aman tetap terjaga.	Akbar.W (Satpam)	14.40	24 September 2025

Sumber : Hasil Olahan wawancara Penulis 2025

B. Bagaimana pengalaman bapak/ ibu tentang jaminan atau kepastian yang diberikan staf hotel bila terjadi kesalahan atau keterlambatan dalam pelayanan?

Tabel 9

Jawaban Informan Tamu Mengenai Tanggapan (*Responsiveness*) Di Luwansa Hotel & Convention Center Manado Untuk Berpendapat

	Tamu			
Informan	**Jawaban Informan**		**Ket**	
1	Saat hotel penuh, pelayanan memang sedikit terlambat, tetapi staf selalu menyampaikan estimasi waktu dan menjaga komunikasi. Hal ini membuat saya tetap tenang karena	Ibu Vini.S	15.00	24 September 2025

	ada jaminan bahwa permintaan saya sedang ditangani.			
2	Ketika terjadi keterlambatan pengantaran Towel, staf segera meminta maaf dan mengirimkan dengan cepat. Saya merasa ada tanggung jawab, sehingga saya tetap percaya pada pelayanan hotel.	Ibu Yuli.K	15.20	24 September 2025
3.	Saya pernah mengalami keterlambatan saat check-in, tetapi staf menjelaskan alasannya dengan jujur dan memberikan kepastian waktu. Walaupun agak menunggu, saya tetap merasa aman karena staf terbuka.	Bapak Steven.T	15.40	24 September 2025
4.	Ada saat dimana keterlambatan pelayanan tidak diikuti penjelasan yang jelas. Saya harus menunggu cukup lama tanpa kepastian, sehingga saya merasa kurang puas.	Lenny chk	16.00	24 September 2025

Sumber: Hasil Olahan wawancara penulis 2025

5.2.6 Hasil Temuan Penelitian (Assurance)

Jaminan yaitu kemampuan karyawan yang dapat memberikan layanan baik kepada tamu untuk meningkatkan kepercayaan tamu terhadap Hotel dalam menawarkan layanan yang tersedia.Kotler & Keller (2016): berpendapat bahwa Assurance adalah rasa aman yang timbul pada pelanggan karena pelayanan diberikan oleh staf yang profesional, berpengetahuan, dan dapat dipercaya.

A. Hasil Temuan Wawancara Staf

1. Housekeeping (Admin HK – Reza K, SPV Room – Adi W)

Ketika terjadi keterlambatan, staf selalu meminta maaf secara sopan kepada tamu sebagai bentuk tanggung jawab dan penghargaan.Selain itu, supervisor housekeeping juga melakukan tindakan perbaikan segera dan memberikan jaminan agar hal serupa tidak terulang dengan cara meningkatkan pengawasan staf.

2. Front Office (Resepsionis – Dede.I)

Jika terjadi kesalahan informasi atau keterlambatan proses check-in, resepsionis bersikap transparan dengan memberikan penjelasan terbuka kepada tamu.Sebagai bentuk tanggung jawab, pihak front office juga menawarkan kompensasi kecil seperti late check-out untuk menjaga kepercayaan tamu.

3. Satpam (Akbar.W)

Bila ada kesalahpahaman atau keterlambatan dalam penanganan keamanan, staf keamanan segera memberikan penjelasan menenangkan kepada tamu.Mereka juga memastikan adanya tindakan cepat agar tamu tetap merasa aman.

B. Hasil Temuan Wawancara Tamu

1. Informan 1 (Ibu Vini)

Mengalami keterlambatan saat hotel penuh, namun staf tetap memberikan estimasi waktu dan menjaga komunikasi.Hal ini membuat tamu merasa tenang dan yakin bahwa permintaannya sedang diproses.

2. Informan 2 (Ibu Yuli)

   Saat terjadi keterlambatan pengantaran towel, staf segera meminta maaf dan mengirimkan dengan cepat.Tamu merasa ada tanggung jawab dari staf, sehingga kepercayaannya terhadap pelayanan tetap terjaga.

3. Informan 3 (Bapak Steven)

   Pernah mengalami keterlambatan saat check-in, namun staf menjelaskan alasan dengan jujur dan memberi kepastian waktu.Walaupun harus menunggu, tamu tetap merasa aman karena ada keterbukaan dari staf.

4. Informan 4 (Ibu Lenychk)

   Mengalami keterlambatan pelayanan tanpa penjelasan dan tanpa kepastian waktu.Akibatnya tamu merasa kurang puas karena harus menunggu lama tanpa kejelasan.

5.2.7 Temuan Penelitian Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu (Empathy)

A. Bagaimana anda menunjukan empti atau kepedulian kepada tamu dalam memberikan pelayanan di Luwansa Hotel & Convention Center Manado?

Tabel 10

Jawaban Informan Staf Mengenai Empati (*Empathy)* Luwansa Hotel & Convention Center Manado Untuk Berpendapat

Staf Housekipping				
Informan	**Jawaban Informan**		**Ket.**	
1	Empati kami tunjukkan dengan melayani semua tamu secara adil, tanpa membeda-bedakan status atau jenis kamar. Semua tamu berhak mendapatkan perhatian yang sama.	Reza.K (Admin HK)	13.20	24 September 2025
2	Kebutuhan Tamu adalah hal yang terpenting bagi kami, maka dari itu apa saja yang menjadi kebutuhannya mereka kami akan memberikan yang terbaik.Hal ini juga mencerminkan sikap peduli dan empaty dalam memberikan pelayanan.	Adi.W (SPV ROOM)	14.00	24 September 2025
Front Ofice & Satpam				
Informan	**Jawaban Informan**		**Ket.**	
3	Saya selalu menyapa tamu dengan ramah, mendengarkan keluhan mereka dengan sabar, dan berusaha memberi solusi terbaik. Sikap ini membuat tamu merasa diperhatikan.	Dede.I (Resepsionis)	14.20	24 September 2025
4	Jika ada tamu yang kesulitan membawa barang bawaan, saya langsung menawarkan bantuan. Bagi saya, itu bentuk kepedulian kecil yang membuat tamu merasa nyaman.	Akbar.W (Satpam)	14.40	24 September 2025

Sumber : Hasil Olahan Data Wawancara Penulis 2025

B. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap empati atau kepedulian staf hotel dalam melayani anda selama menginap di Luwansa Hotel & Convention Center Manado ?

Tabel 11

Jawaban Informan Tamu Mengenai Tanggapan (Empathy) Di Luwansa Hotel & Convention Center Manado Untuk Berpendapat

Informan	Jawaban Informan	Tamu	Ket	
1	Mereka sangat menghargai,ramah,dan sopan kepada kami sebagai tamu yang menginap.	Ibu Vini.S	15.00	24 September 2025
2	Staf front office selalu melayani dengan ramah dan sabar. Ketika saya punya pertanyaan banyak tentang fasilitas hotel, mereka menjawab dengan jelas tanpa menunjukkan sikap terburu-buru..	Ibu Yuli.K	15.20	24 September 2025
3.	Saya pernah mengalami kesulitan membawa barang bawaan, dan satpam langsung membantu tanpa saya harus meminta. Itu membuat saya merasa diperhatikan.	Bapak Steven.T	15.40	24 September 2025
4.	Sikap staf dalam memenuhi kebutuhan tamu dalam hal pelayanan cukup ramah.	Lenny chk	16.00	24 September 2025

Sumber: Hasil Olahan wawancara penulis 2025

5.2.8 Hasil Temuan Penelitian (Empathy)

Empati adalah kemampuan untuk menciptakan ikatan, berkomunikasi dengan efektif, menawarkan perhatian secara pribadi, serta memahami keperluan tamu. Staf harus berinteraksi dengan sopan dan ramah, memberikan penghargaan

kepada semua tamu, mendahulukan kepentingan mereka, dan melayani tanpa membedakan.

A. Hasil Temuan Wawancara Staf

1. Housekeeping (Admin HK – Reza K, SPV Room – Adi W)

   Menunjukkan empati dengan memberikan pelayanan yang adil tanpa membeda-bedakan status tamu atau jenis kamar.Menjadikan kebutuhan tamu sebagai prioritas utama, dengan berusaha memberikan pelayanan terbaik sebagai wujud kepedulian.

2. Front Office (Resepsionis – Dede.I)

   Resepsionis menunjukkan empati melalui sikap ramah, sabar mendengarkan keluhan, serta memberikan solusi terbaik sehingga tamu merasa diperhatikan.

3. Satpam (Akbar.W)

   Satpam memperlihatkan empati dalam tindakan langsung, yaitu membantu tamu yang kesulitan membawa barang bawaan, demi kenyamanan tamu.

B. Hasil Temuan Wawancara Tamu

1. Informan 1 (Ibu Vini)

   Menilai staf hotel ramah, sopan, dan menghargai tamu, sehingga menciptakan kesan positif.

2. Informan 2 (Ibu Yuli)

Merasakan pelayanan ramah dan sabar dari staf front office, terutama ketika banyak bertanya mengenai fasilitas hotel. Staf tetap melayani dengan jelas tanpa terburu-buru.

3. Informan 3 (Bapak Steven)

Merasa diperhatikan karena satpam langsung membantu membawa barang tanpa diminta, bentuk empati dalam tindakan nyata.

4. Informan 4 (Ibu Lenychk)

Menilai pelayanan staf cukup ramah dalam memenuhi kebutuhan tamu, walau penekanannya tidak sedetail informan lain.

Tamu merasakan adanya empati yang nyata dari staf hotel, baik dalam bentuk sikap ramah, sopan, sabar, maupun tindakan langsung seperti membantu membawa barang. Empati tercermin dalam perhatian terhadap kebutuhan tamu, keramahan dalam komunikasi, serta kesediaan membantu tanpa diminta.Hal ini memperkuat kesan bahwa sikap empati staf sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kenyamanan tamu selama menginap.

5.2.9 Temuan Penelitian Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu (Tangibles)

A. Apakah fasilitas fisik hotel selalu tersedia dan berfungsi dengan baik saat tamu akan mengunakannya ?

Tabel 12

Jawaban Informan Staf Mengenai Bukti Fisik (*Tangibles)* Luwansa Hotel & Convention Center Manado Untuk Berpendapat

Staf Housekipping				
Informan	**Jawaban Informan**		**Ket.**	
1	Kami selalu memastikan dan mengecek setiap hari bahwa fasilitas selalu tersedia dan berfungsi dengan baik saat dibutuhkan oleh tamu.	Reza.K (Admin HK)	13.20	24 September 2025
2	Kami selalu melakukan pengecekan rutin setiap hari sebelum tamu melakukan chek-in untuk memastikan fasilitas selalu berfungsi.	Adi.W (SPV ROOM)	14.00	24 September 2025
Front Ofice				
Informan	**Jawaban Informan**		**Ket.**	
3	Area lobby, kursi tunggu, dan meja resepsionis selalu dibersihkan setiap saat. Jadi ketika tamu datang, mereka merasa disambut dengan suasana nyaman dan profesional.	Dede.I (Resepsionis)	14.20	24 September 2025
4	Sebagai petugas keamanan,kami juga bertugas memastikan bahwa fasilitas yang berkaitan dengan keamanan dan kenyamanan tamu selalu siap digunakan.	Akbar.W (Satpam)	14.40	24 September 2025

Sumber :Data Olahan Wawancara Penulis 2025

B. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai fasilitas fisik yang tersedia di luwansa hotel?

Tabel 13

Jawaban Informan Tamu Mengenai Tanggapan (Tangibles) Di Luwansa Hotel & Convention Center Manado Untuk Berpendapat

Informan	Jawaban Informan	Tamu	Ket	
1	Fasilitas kamar sangat bersih dan rapi. Peralatan seperti TV, AC, dan air panas berfungsi baik sehingga saya merasa nyaman menginap.	Ibu Vini.S	15.00	24 September 2025
2.	Menurut saya,bukti fisik yang diberkan staf kepada saya sebagai tamu yang menginap yaitu misalnya,ac,televise,wifi dan koneksi semuannya bekerja tanpa kendala.ini menujukan bahwa karyawan sangat memeperhatikan fasilitasnnya agar tetap dalam kondisi dengan baik dan siap digunakan kapan saja tamu membutuhkan.	Ibu Yuli.K	15.20	24 September 2025
3.	Lobby hotel terlihat modern dan elegan. Kursi tunggu cukup nyaman, dan kebersihan selalu terjaga, membuat kesan pertama sangat baik.	Bapak Steven.T	15.40	24 September 2025
4.	Kolam renang dan fasilitas olahraga sangat membantu untuk relaksasi. Namun, saya berharap ada perawatan lebih rutin agar selalu terlihat segar dan bersih.	Lenny chk	16.00	24 September 2025

Sumber: Hasil Olahan wawancara penulis 2025

5.2.10 Hasil Pembahasan Temuan Penelitian (Tangibles)

Tangibles (Bukti Fisik) yaitu berkaitan dengan daya Tarik fasilitas, peralatan,perlengkapan,sumber daya manusia serta materi komunikasi yang digunakan perusahaab dalam memberikan pelayanan.Tjiptono (2019): berpendapat

bahwa Tangibles merupakan bukti nyata dari pelayanan yang ditunjukkan melalui kondisi sarana, prasarana, teknologi, serta penampilan karyawan.

A. Hasil Temuan Wawancara Staf

1. Housekeeping (Admin HK – Reza K, SPV Room – Adi W)

   Melakukan pengecekan fasilitas setiap hari untuk memastikan ketersediaan dan fungsi yang baik.Pengecekan dilakukan secara khusus sebelum tamu check-in, sehingga kondisi kamar dan fasilitas tetap terjaga dengan baik.

2. Front Office (Resepsionis – Dede.I)

   Menjaga kebersihan area publik, seperti lobby, kursi tunggu, dan meja resepsionis agar tamu merasa disambut dengan suasana nyaman dan profesional.

3. Satpam (Akbar.W)

   Selain menjaga keamanan, juga memastikan fasilitas penunjang keamanan dan kenyamanan selalu siap digunakan demi menjamin kenyamanan tamu.

B. Hasil Temuan Wawancara Tamu

1. Informan 1 (Ibu Vini)

Menyatakan bahwa fasilitas kamar bersih, rapi, dan peralatan berfungsi baik (TV, AC, air panas), sehingga memberikan rasa nyaman selama menginap.

2. Informan 2 (Ibu Yuli)

Menilai fasilitas seperti AC, televisi, WiFi, dan koneksi internet berfungsi lancar. Hal ini menunjukkan staf hotel memperhatikan kondisi fasilitas agar selalu siap digunakan tamu.

3. Informan 3 (Bapak Steven)

Menilai lobby hotel terlihat modern, elegan, bersih, dan kursi tunggu nyaman, sehingga memberikan kesan pertama yang positif.

4. Informan 4 (Ibu Lenychk)

Merasa fasilitas seperti kolam renang dan olahraga membantu relaksasi, tetapi berharap ada perawatan lebih rutin agar selalu segar dan bersih.

Tamu secara umum menilai bukti fisik (tangibles) hotel dalam kondisi baik: kamar bersih, fasilitas berfungsi, lobby nyaman, serta adanya fasilitas penunjang relaksasi.Kesan positif terutama muncul dari kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas.Namun, ada catatan khusus mengenai perlunya perawatan lebih rutin pada fasilitas rekreasi agar kualitas tetap terjaga.Temuan ini menegaskan bahwa tangibles sangat berpengaruh terhadap kenyamanan, kesan pertama, dan kepuasan tamu selama menginap.

5.2.11 Temuan Penelitian Mengenai Upaya-upaya Dalam Mengatasi Kendala

Adapun kendala-kendala yang dihadapi dalam menghadapi permasalahan dalam proses pelayanan antara lain ialah:

1. Kendala pada keandalan (Reability)

   Hasil : Terdapat variasi dalam konsistensi pelayanan antara satu staf dan yang lainnya.

   Upaya : - Menyusun serta melaksanakan SOP layanan yang mudah dipahami.

   - Meningkatkan pemantauan dan penilaian kinerja staf.

2. Kendala pada ketanggapan (Responsiveness)

   Hasil : Kadang-kadang, staf atau petugas keamanan lambat merespons ketika banyak tamu hadir atau saat ada keluhan yang urgent.

   Upaya : - Meningkatkan jumlah staf saat periode ramai.

   - Menggunakan sistem kerja berganti yang lebih fleksibel.

   - Menyediakan pelatihan untuk meningkatkan layanan yang cepat dan efisien.

3. Kendala Pada Jaminan (Assurance)

   Hasil : Terdapat beberapa tamu yang tidak merasa percaya dengan pemahaman staf tentang informasi hotel atau layanan yang tersedia.

Upaya : - Melakukan pelatihan tentang komunikasi dan pengetahuan produk.

- Meningkatkan kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah.

- Menyediakan sumber informasi (brosur, papan informasi)

4. Kendala Pada Empati (Empahty)

Hasil : Ketika hotel dipenuhi banyak tamu, perhatian staf kepada pengunjung berkurang.

Upaya : - Meningkatkan sikap bersahabat, mendengarkan, dan memberikan pelayanan dengan baik.

- Mendistribusikan tanggung jawab layanan agar pengunjung tetap merasa diperhatikan.

- Memanfaatkan masukan dari tamu untuk lebih memahami kebutuhan mereka

5. Kendala Pada Bukti Fisik/Fasilitas (Tangibles)

Hasil : Kadang-kadang beberapa sarana (Wi-Fi, pendingin udara, pencahayaan, bangku tunggu, tempat parkir) tidak berfungsi dengan baik.

Upaya : - Melaksanakan perawatan secara berkala (jadwal pemeliharaan).

- Menyediakan sarana alternatif (seperti Wi-Fi tambahan, generator, bangku portabel).

5.2.12 Temuan Penelitian Mengenai Dampak Apa Yang Dihadapi Dalam Kulitas Pelayanan Pada Kepuasan Tamu.

Adapun dampak yang dihadapi dalam kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti Fisik (Tangibles)

   Temuan: Fasilitas yang terawat, bersih, dan berfungsi baik menciptakan kenyamanan dan meningkatkan kepuasan para tamu.

   Dampak: Ketika fasilitas tidak dirawat (seperti Wi-Fi yang lambat, AC yang rusak, atau lampu yang redup), tamu merasa kecewa dan menganggap pelayanan hotel tidak profesional.

2. Keandalan (Reliability)

   Temuan : Pelayanan yang konsisten dan sesuai janji menumbuhkan kepercayaan dari tamu.

   Dampak : Bila pelayanan tidak stabil, tamu merasa dirugikan dan keinginan untuk kembali berkurang.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

   Temuan : Cepatnya respon terhadap kebutuhan atau keluhan tamu meningkatkan kepuasan dan membuat tamu merasa diperhatikan.

   Dampak : Respon yang lambat dapat membuat tamu merasa frustrasi, merasa diabaikan, dan berpotensi memberikan ulasan negatif.

4. Jaminan (Assurance)

   Temuan : Sifat ramah, sopan, dan kompeten dari staf memberikan rasa aman dan nyaman bagi tamu.

Dampak : Apabila staf tidak kompeten atau kurang meyakinkan, tamu dapat meragukan profesionalisme hotel.

5. Empati (Empathy)

Temuan : Perhatian pribadi dan rasa peduli staf membuat tamu merasa dihargai sebagai individu.

Dampak : Jika tingkat empati rendah (staf tidak peduli dan hanya bersikap formal), tamu merasa dianggap hanya sebagai "pelanggan biasa" dan bukan tamu istimewa.

5.3 Implementasi

Berdasarkan dari hasil temuan peneliti yang dihubungkan dengan konsep dan teori dan juga berdasarkan dengan identifikasi masalah yang ada,Masih di katakan belum efektif karena masih ada kendala dan dampak maupun hambatan yang dihadapi.maka penulis menganalisa tentang sistem kualitas pelayanan yang efektif sesuai dengan fokus dimensi SERVQUAL yang ditetapkan dalam penelitian.

Berdasarkan sub-fokus antara lain:

1. Keandalan (Reability)
   a) Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pembersihan kamar dengan waktu yang jelas dan pengawasan yang ketat.
   b) Meningkatkan kerjasama antara bagian housekeeping dan front office untuk mempercepat proses check-in serta persiapan kamar.

c) Mengimplementasikan sistem pelacakan digital untuk pesanan makanan agar tamu dapat memantau waktu kedatangan secara real-time.
d) Memberikan pelatihan manajemen waktu kepada karyawan.

2. Daya Tangkap (Responsiveness)
a) Membentuk tim respons cepat untuk menangani permintaan tambahan serta keluhan dari tamu.
b) Menetapkan batas waktu penyelesaian permintaan (misalnya maksimal 10 menit untuk handuk atau air minum).
c) Memberikan pelatihan tentang komunikasi dan kewaspadaan agar karyawan lebih responsif dan proaktif membantu tamu tanpa harus diminta.
d) Menggunakan aplikasi internal untuk mempercepat komunikasi antar bagian.

3. Jaminan (Assurance)
a) Menambahkan lebih banyak CCTV dan meningkatkan pengawasan di area publik.
b) Menerapkan sistem brankas di setiap kamar untuk keamanan barang tamu.
c) Memberikan pelatihan tentang etika pelayanan dan perlindungan data tamu kepada staf.

4. Empati (Empathy)
a) Memberikan pelatihan tentang keramahan dan kecerdasan emosional kepada staf agar mampu memahami kebutuhan tamu dengan cara yang lebih personal.
b) Mendorong karyawan untuk meluangkan waktu mendengarkan keluhan dari tamu tanpa terburu-buru.

c) Memberikan penghargaan kepada staf yang menunjukkan empati dan memberikan pelayanan terbaik.
d) Melakukan survei kepuasan tamu secara berkala agar hotel dapat mengetahui harapan dan pengalaman tamu secara langsung.
e) Menjaga konsistensi pelayanan melalui evaluasi kinerja secara rutin.

5. Bukti Fisik (Tangibles)

a) Menjadwalkan pemeriksaan rutin tentang kebersihan dan kondisi fasilitas oleh supervisor.
b) Meningkatkan frekuensi pembersihan umum di area publik seperti lobi, koridor, dan restoran.
c) Memberikan pelatihan kepada staf housekeeping untuk lebih teliti dalam menjaga kebersihan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan analisis mengenai kepuasan tamu pada kualitas pelayanan di Luwansa Hotel & Convention Center Manado, bisa disimpulkan beberapa hal sebagai yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi Keandalan (Reability):

   Layanan yang diberikan belum sepenuhnya stabil, khususnya dalam hal waktu pembersihan kamar dan penyajian makanan. Situasi ini menyebabkan keluhan dari tamu yang merasa tidak puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan.

2. Dimensi Daya Tanggap (Responsiviness):

   Staf hotel telah berusaha untuk responsif terhadap kebutuhan tamu, tetapi masih terdapat penundaan dalam memenuhi kebutuhan mendesak yang membuat kepuasan tamu menurun.

3. Dimensi Jaminan (Assurance):

   Profesionalisme pegawai dalam memberikan rasa keamanan dan kepercayaan cukup baik, walaupun masih ada kebutuhan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan agar tamu merasa lebih nyaman.

4. Dimensi Empati (Empathy):

   Perhatian dan kepedulian pegawai terhadap kebutuhan masing-masing tamu masih kurang. Beberapa tamu merasa tidak diperhatikan secara pribadi, sehingga aspek emosional dalam pelayanan belum optimal.

5. Dimensi Bukti Fisik (Tangibles):

   Fasilitas hotel, seperti kamar, restoran, dan area umum, sudah memadai, tetapi ada beberapa bagian yang memerlukan pembaruan atau perawatan untuk meningkatkan kesan positif kepada pengunjung.

Secara umum, tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan di Luwansa Hotel tergolong baik, namun ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk mencapai kepuasan yang lebih baik dan mempertahankan loyalitas tamu.

6.2 Saran

Untuk meningkatkan kepuasan tamu dan kualitas pelayanan di Luwansa Hotel & Convention Center Manado bisa mempertimbangkan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Meningkatkan keandalan layanan dengan menerapkan standar operasional yang lebih ketat, terutama dalam hal ketepatan waktu untuk layanan kamar dan penyajian makanan.
2. Meningkatkan responsivitas staf melalui program pelatihan tentang service excellence agar staf lebih cepat dalam memenuhi kebutuhan tamu, khususnya saat situasi mendesak.
3. Mengoptimalkan jaminan layanan dengan memberi pelatihan dalam komunikasi, keterampilan hospitality, dan etika kerja, sehingga tamu merasa lebih aman, dihargai, dan nyaman selama menginap.

4. Meningkatkan rasa empati staf dengan menerapkan pendekatan personal, seperti mengingat preferensi tamu, menyapa mereka dengan hangat, dan menunjukkan perhatian yang tulus.
5. Melakukan perawatan serta pembaruan fasilitas secara berkala, di sisi interior kamar, peralatan restoran, dan area publik agar fisik hotel terlihat lebih menarik dan memberi kesan positif.
6. Mengembangkan sistem umpan balik tamu yang lebih efektif, baik melalui survei online maupun formulir kepuasan, agar manajemen bisa cepat menanggapi keluhan dan saran dari tamu.

Dengan perbaikan yang berkelanjutan dalam lima aspek kualitas pelayanan, Luwansa Hotel & Covention Center Manado memiliki peluang besar untuk meningkatkan kepuasan tamu secara signifikan, mempertahankan loyalitas, dan memperkuat posisinya di industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

Teks Book

Bertens, K. (2002). Etika. Jakarta : Gramedia Putsaka Utama.

Effendy, O.U. (2003). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Magnis – Suseno, F. (1991). Etika Dasar: Masalah-maslah Pokok Filsafat Moral Yogyakarta : Kanisius

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Remaja Rosdakarya.

Mulyana, D. (2005). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar. Bandung : Remaja Rosdakarya.*

Nazir, M. (2014). *Metode penelitian*. Ghalia Indonesia.

Ninemeier, J. D., & Hayes, D. K. (2006). *Hotel Operations Management* (2nd.ed.) New Jersey : Person Education.

Satori, D., & Komariah, A. (2009). *Metodologi penelitian kualitatif.*
Satori Djam'an dan Komariah Aan, 2014 *Metode Penelitian Kualitatif*, Cetakan Ke-6 Bandung Cv. Alvabeta.

Jurnal

Amadhea, G. D., & Farida, F. (2022). *KONSUMEN (STUDI KASUS PADA PT LINTAS NUSANTARA PERDANA)*. *1*, 342–355.

Diana, W. dan Yanuar, R. "Etika Profesi dalam Perusahaan Jasa Sub Sektor Hotel."Jurnal Ilmiah Akutansi dan Keuangan, volume 4, special issue 6, 2022.

Ekonomi, F., & Bisnis, D. A. N. (2020). *Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan aman swalayan padangsidimpuan*.

Ekonomi, F., Udayana, U., Ekonomi, F., & Udayana, U. (2015). *KEPUASAN PELANGGAN HOTEL BINTANG PESONA*. *4*(4), 930–942.

Hakim, L. N., & Paludi, S. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Alana Sentul*. *10*(1), 1–12.

Hardin, D., & Nawaningtyas, N. (2025). *Analisa Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Tj Bros dengan Metode SERVQUAL (Service Quality)*. *3*.

Ii, B. A. B., & Teoritis, K. (2018). *No Title*. 8–29.

Ilmiah, J., & Pendidikan, W. (2024). *No Title*. *10*(9), 462–469.

Kawatak, S. Y., Semuel, O. W., & Soputan, M. (2023). Persepsi Kepuasan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Paradise Hotel Golf and Resort Likupang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, *9*(1), 1–8. https://doi.org/10.9744/jmp.9.1.1-8

Kepuasan, P., Terhadap, T., Pelayanan, K., Golf, P. H., & Likupang, R. (2023). *Persepsi kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan paradise hotel golf and resort likupang*. *9*(1), 1–8.

Kurniawan, J., Utara, P., Gambir, K., Pusat, K. J., & Jakarta, D. K. I. (n.d.). *Penerapan Kualitas Pelayanan untuk mencapai Tingkat Kepuasan Tamu menggunakan Indikator SERVQUAL Pada Front Office Department di Hotel Grand Hyatt Jakarta*.

Landaburu, J. (2016). Manajemen Perhotelan. In *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu* (Vol. 4, Issue 1).

Rianti, M., Wangi, N., Bisnis, J. A., & Bali, P. N. (2024). *Skripsi analisis tingkat kepuasan tamu dalam meningkatkan primary metric " intend to recommend" di the laguna, a luxury collection resort & spa*.

Wattimena, R. A. (2023). *Analisis Faktor-Faktor Pembentuk Kepuasan Pelanggan Hotel (Studi Pada Hotel Amboina Kota Ambon)*. *2*(1), 225–231.

Internet

https://luwansahotels.com/landing/Group

LAMPIRAN UJI KEABSAAN DATA

Nama Peneliti : Nurleila Suleman

NIM : 20053166

Jurusan : Administrasi Bisnis

Perguruan : Politeknik Negeri Manado (2020-2025)

Judul Penelitian :

“Analisis Kepuasan Tamu Pada Kualitas Pelayanan Di Luwansa Hotel & Convention Center Manado”

1 **Uji Kreadibilitas**

Dalam pengujian kredibilitas ,penulis melampirkan foto pada saat melakukan wawancara kepada 8 orang informan, dan surat permohonan pengambilan data yang dikeluarkan oleh jurusan untuk kepentingan pada saat pengambilan data dilapangan.

2 **Uji Transferbilitas**

Dalam pengujian Transferbilitas, penulis menjelaskan dengan rinci dan jelas mengenai hasil dari penelitian agar dapat lebih mudah untuk dipahami oleh semua kalangan.

3 **Uji Dependabilitas**

Dalam pengujian Dependabilitas, penelitian ini akan di audit agar dapat dipastikan bahwa penelitian ini benar-benar mengambil data dan penulis turun langsung ke lapangan.

4 **Uji Konformabilitas**

Dalam pengujian Konformabilitas, pengujian terkhir sama halnya dengan pengujian dependabilitas dimana telah dilakukan pengauditan , dan peneliti mengecek kembali hasil dan mengaitkan dengan proses penelitian.

WAWANCARA PENELITIAN

Pertanyaan

Sub Fokus : (Reability)

A. Bagaimana pendapat bapak sebagai staf mengenai kewajiban memberikan pelayanan kepada tamu secara konsisten,jujur tanpa membeda-bedakan?

B. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai luwansa hotel dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten,jujur dan tidak membeda-bedakan tamu?

Sub Fokus : (Responsiveness)

A. Bagaimana Bapak sebagai staf hotel memberikan respon terhadap keluhan tamu agar mereka merasa diperhatikan dan kebutuhan mereka segera di terpenuhi?

B. Bagaimana pengalaman bapak/ ibu ketika menyampaikan keluhan atau permintaan kepada staf di luwansa hotel?

Sub Fokus : (Assurance)

A. Bagaimana Bapak memberikan jaminan kepada tamu apabila ada terjadi kesalahan atau keterlambatan dalam pelayanan?

B. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu tentang jaminan atau kepastian yang diberikan staf hotel bila terjadi kesalahan atau keterlambatan dalam pelayanan?

Sub Fokus : (Empathy)

A. Bagaimana anda menunjukan empti atau kepedulian kepada tamu dalam memberikan pelayanan di Luwansa Hotel & Convention Center Manado?

B. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap empati atau kepedulian staf hotel dalam melayani anda selama menginap di Luwansa Hotel & Convention Center Manado ?

Sub Fokus : (Empathy)

A. Apakah fasilitas fisik selalu tersedia dan berfungsi dengan baik saat diperlukan oleh tamu?

B. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai fasilitas fisik yang tersedia di luwansa hotel?

LAMPIRAN DOKUMENTASI

Informan 1
(secwan)

Informan 2
(Securty)

Informan 3
(AdminHouskepping)

Informan 4
(Spv Housekepping)

Informan 5
(Tamu)

Informan 6
(Tamu)

UJI KREADIBILITAS

LAMPIRAN UJI KONFORMABILITAS

Kami yang bertandatangan dibawa ini :

Nama : Meiske Wisye Manopo, SE., M.Si

Dosen Pembimbing 1

Nama : Diana Roweina S.Maramis, SE., M.Si

Dosen Pembimbing 2

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Nurleila Suleman

Pendidikan : Politeknik Negeri Manado

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Manajemen Bisnis

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Luwansa Hotel & Convention Center Manado khususnya di bagian staf Housekepping & Satpam dan yang bersangkutan telah menyelesaikan penelitian maka dari itu kami selaku dosen pembimbing 1 dan 2 telah penyepakati dan menyetujui penelitian mahasiswa tersebut.

Manado, Oktober 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1	**Dosen Pembimbing 2**
Meiske Wisye Manopo. SE., M.Si	**Diana Roweina S.Maramis, SE.,M.Si**
NIP. 19631213 199403 2 001	NIP. 197220915 200212 2 001