

ABSTRACT

ERIKA

1501020272

THE SERVICE QUALITY IN THE SANCHAYA LOUNGE AT THE SANCHAYA HOTEL, BINTAN

(xiii+; 3 figures; 3 tables; 3 appendixes)

A successful hospitality business does not only count on its product and service, but also how they are delivered. All of the service businesses are trying their best to improve their service quality in order to make customers feel satisfied with their services, especially the hotel industry. Quality is important to businesses but can be quite hard to define. From the quality of service, it creates the customer satisfaction and from the satisfaction the customer might become loyal and help to increase the company's revenue. The Sanchaya is the only estate in Bintan that provides a private lounge for its guests.

Service quality using the dimensions of a remarkable service principle namely positive environment, consistent, efficient, anticipate the guests' needs, effective communication, knowledgeable server, adaptable, promotes trust and confidence, and exceed expectation.

This study uses qualitative research design. The data for this study was collected from research and observation during the job training at the lounge of The Sanchaya hotel. Interviewed were used to collect direct information while a review of past literature provides secondary data.

There are 9 questions asked during the interview to find out the service quality at the lounge. These questions are based on the service quality criteria according to (Wiley, 2014). The data analysis method used in this study is following the Miles and Huberman model in Agustinova (2015) steps as data reduction, data display, and conclusion drawing.

After the writer has done with the observation during on the job training and had some interviews with some of the staff, it can be concluded that the quality of service in The Sanchaya lounge is good. This research gives some theoretical and practical implications as well. Recommendations are also given to handle such issues in the lounge to perform even a better service.

Keywords : Service Quality, The Sanchaya Lounge, The Sanchaya Hotel

References: 3

ABSTRACT

ERIKA

1501020272

THE SERVICE QUALITY IN THE SANCHAYA LOUNGE AT THE SANCHAYA HOTEL, BINTAN

Bisnis pelayanan yang sukses tidak hanya bergantung pada produk dan jasa, tapi juga bagaimana cara penyampaiannya. Semua bisnis jasa mencoba cara terbaiknya untuk meningkatkan kualitas jasa untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan dengan pelayanannya, terutama dalam industri hotel. Penting adanya kualitas dalam suatu bisnis namun susah untuk ditentukan. Melalui servis yang berkualitas, menciptakan kepuasan terhadap pelanggan dan melalui kepuasan pelanggan mungkin akan menjadi setia dan membantu dalam meningkatkan keuntungan pada perusahaan. The Sanchaya adalah satu-satunya hotel di Bintan yang menyediakan jasa private lounge untuk para tamunya.

Kualitas jasa menggunakan prinsip dari penyediaan jasa yang luar biasa, seperti lingkungan yang positif, konsisten, efisien, antisipasi kebutuhan tamu, komunikasi yang efektif, pekerja yang berpengetahuan, mudah beradaptasi, mengembangkan kepercayaan dan percaya diri, serta melebihi ekspektasi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Data yang diperoleh berasal dari pengamatan selama masa praktek kerja lapangan di lounge The Sanchaya hotel. Interview digunakan untuk mengumpulkan informasi langsung dengan pengembangan dari berbagai teori sebagai pendukung.

Sebanyak 9 pertanyaan ditanyakan untuk mengetahui kualitas jasa pada lounge itu sendiri. Pertanyaan ini berdasar pada kriteria service quality oleh (Wiley, 2014). Metode data analisis yang digunakan dalam skripsi ini berdasar pada teori Miles dan Huberman yang terdapat pada Agustinova (2015) terdiri dari pengkajian data, menampilkan data, dan menarik kesimpulan.

Setelah penulis menyelesaikan observasi melalui praktek kerja dan melakukan wawancara terhadap pekerja disana, bisa disimpulkan bahwa kualitas jasa di The Sanchaya lounge bagus. Penelitian ini juga memberikan implikasi secara teori dan praktik. Rekomendasi juga diberikan untuk mengatasi beberapa masalah di lounge untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Kata kunci : Kualitas Jasa, The Sanchaya Lounge, The Sanchaya Hotel