

ABSTRACT

KEVIN

00000017192

MAXIMIZING SERVICE QUALITY OF GUEST SERVICE CENTER AT RITZ-CARLTON, BALI

(xiii+63 pages; 18 figures; 2 tables; 3 appendices)

Nowadays Competition in business industry such as hotel industry, food industry and the other is very tight right now. They have some problem with Service quality and effectiveness of communication.

Hospitality Management in many ways do not providing a better service quality. Consumers or hotel guests are still experiencing some evidence of under-performing services such as Appearance, environmental performance, physical building, decoration, and hotel layout have not been in accordance with the promises offered.

The reason behind this case is nowadays hotel industry are not fulfilling service quality and not meet guest expectation. The method used by the writer is Qualitative research method with Qualitative approach the writer chooses qualitative method as main data for this research. The qualitative data were obtained from interview with employees of guest service center and observation from the object. The researcher analyzed the data using narrative analysis and resulting answer of the problem.

The researcher analyze data from the result of observation and interview from research object which are employee of guest service center at Ritz-Carlton Bali. This analysis used to answer the research problem and show the interview question and also the answer. They already got solution for the problem, to add languages class and change their operator devices.

Further, this study provides Discussion, Conclusion, Implication, and recommendation. For the future need to test if the resolution in this study effective or not.

Keywords: Service Quality, Customer satisfaction, Guest Service Center

References: 23

ABSTRAK

KEVIN

00000017192

MEMAKSIMALKAN KUALITAS LAYANAN DARI GUEST SERVICE CENTER DI RITZ-CARLTON, BALI

(xiii+63 halaman; 18 figur; 2 tabel; 3 lampiran)

Saat ini persaingan dalam industri bisnis seperti industri perhotelan, industri makanan dan lainnya sangat ketat saat ini. Mereka memiliki beberapa masalah dengan kualitas layanan dan efektivitas komunikasi.

Manajemen perhotelan di banyak kesempatan tidak memberikan kualitas servis yang baik. Konsumen atau tamu hotel masih mengalami beberapa bukti layanan yang kurang berkinerja seperti Penampilan, kinerja lingkungan, bangunan fisik, dekorasi, dan tata letak hotel belum sesuai dengan janji yang ditawarkan.

Alasan di balik kasus ini adalah industri hotel saat ini tidak memenuhi kualitas layanan dan tidak memenuhi harapan tamu. Metode yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan kualitatif, penulis memilih metode kualitatif sebagai data utama untuk penelitian ini. Data kualitatif diperoleh dari wawancara dengan karyawan pusat layanan tamu dan observasi dari objek. Peneliti menganalisis data menggunakan analisis naratif dan menghasilkan jawaban dari masalah.

Peneliti menganalisis data dari hasil observasi dan wawancara dari objek penelitian yang merupakan karyawan pusat layanan tamu di Ritz-Carlton Bali. Analisis ini digunakan untuk menjawab masalah penelitian dan menunjukkan pertanyaan wawancara serta jawabannya. Mereka sudah mendapat solusi untuk masalah ini, untuk menambah kelas bahasa dan mengubah perangkat operator mereka..

Selanjutnya, penelitian ini memberikan Diskusi, Kesimpulan, Implikasi, dan rekomendasi. Untuk kedepannya perlu diuji apakah resolusi dalam penelitian ini efektif atau tidak.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Telepon Operator*

Referensi: 23