

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA HOTEL TREEPARK BANJARMASIN)

Ananda¹, Kurniaty², Abdurrahim³

¹Manajemen, 61201,Fakultas Ekonomi,Universitas Islam Kalimantan MAB,
NPM.19310249

²Manajemen, 61201,Fakultas Ekonomi,Universitas Islam Kalimantan MAB,
NIDN0012076001

³Manajemen, 61201,Fakultas Ekonomi,Universitas Islam Kalimantan MAB,
NIDN1105088902

Email:meccaananda617@gmail.com

ABSTRAK

Sebagai sesuatu yang lekat dengan kualitas pelayanan yaitu jasa penginapan atau akomodasi. Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemilik dengan menyediakan pelayanan makanan,minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang di terima

Metode penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif. metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti yaitu sebagai instrumen kunci. teknik-teknik pengumpulan data penelitian tersebut yaitu sebagai berikut: Pengamatan Langsung (Observasi), *Interview* (Wawancara), Studi Kepustakaan dan dokumentasi

Hasil penelitian ini bahwa dari Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel TreePark Banjarmasin terbilang memuaskan dan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan yang dimana karyawan yang melayani jasa sudah memberikan dedikasi kerja yang memuaskan yang dimana mereka memiliki daya tanggap dan kehandalan dalam menjalankan tugasnya dalam melayani konsumen, walaupun perusahaan memiliki kesempatan ditahun berikutnya kami akan memperbaiki kualitas perusahaan untuk mencapai tujuan yang baru. Untuk menghadapi situasi ini perusahaan pastinya akan mendengarkan secara aktif dan mengulang kembali apa yang dikatakan konsumen ke kita, itu sebagai bentuk kepedulian dan kami tidak luput untuk mengucapkan terima kasih karena mereka sudah menyampaikan masalah ini ke perusahaan dan perusahaan akan mencari solusi dan langkah-langkah untuk memecahkan masalah yang dihadapi ini. Strategi yang efektif dalam memenuhi keinginan pelanggan dan menjaga mereka tetap sebagai pelanggan setia di sebuah hotel melibatkan penyediaan pelayanan yang baik dan ramah, memberikan diskon harga produk kepada pelanggan, menjalin hubungan yang akrab melalui komunikasi, serta menyediakan fasilitas terbaik. Namun, dalam situasi di mana kendala-kendala muncul, seperti tamu yang tidak memiliki identitas saat check-in atau keluhan mengenai kerusakan AC dan permintaan khusus yang tidak dapat dipenuhi oleh fasilitas hotel, diperlukan solusi yang tepat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

As something that is attached to the quality of service, namely lodging or accommodation services. Hotel is a company that is managed by the owner by providing food, drink, and room facilities for sleeping to people who are traveling and are able to pay a reasonable amount in accordance with the services received.

This research method the author uses qualitative methods. the research method used to research on natural object conditions, where the researcher is the key instrument. the research data collection techniques are as follows: direct observation (observation), interview (interview), literature study and documentation

The results of the study show that the quality of service provided by the TreePark Banjarmasin Hotel is satisfactory and in accordance with what is expected by the company where employees who provide services have provided satisfactory work dedication where they have responsiveness and reliability in carrying out their duties in serving consumers, even if the company has opportunity in the following year we will improve the quality of the company to achieve new goals. To deal with this situation the company will definitely listen actively and repeat what consumers say to us, it is a form of concern and we do not fail to thank them because they have raised the problem this is to the company and the company will look for solutions and steps to solve the problems encountered. An effective strategy in fulfilling the wishes of customers and keeping them loyal customers in a hotel involves providing good and friendly service, giving discounts on product prices to customers, establish close relationships through communication, and provide the best facilities. However, in situations where problems arise, such as guests who don't have an identity at check-in or complaints about broken air conditioners and special requests that cannot be fulfilled by hotel facilities, an appropriate solution is needed.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung; Alfabeta
- Fasochah (2014) Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi No. 36 / Th. XXI / April 2014
- Hamid, A, & Zubair M, K. (2012). Implementasi Etika Islam Dalam Pemasaran Produk Bank Syariah. *Jurnal Balanca*. 1(1).
- Hanum, Fadhila dkk. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Promosi Grab Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Yang Menggunakan Grab. *Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)*, 2(3, 528-537).
- Harto, B., (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy SERVQUAL dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang). V.3. 20-30.
- Hendrayani. (2021). *Manajemen Pemasaran*, Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Imron rosidi, (2011) *Karya tulis ilmiah*, Surabaya: PT. Alfina Primatama
- Jufri, Wahab. (2017). *Belajar dan Pembelajaran SAINS*. Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Jurhani. (2017). *Manajemen Mutu Terpadu*. Makassar: CV Sah Media.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhalindo.

- Maulana Ade Syarif. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi* , 7(2).
- Pertiwi. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Qomariah. (2020). *Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung*. Jember: CV. Pustaka Abadi.
- Radito, Th. A. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2).
- Rivaldo, Yandra dkk. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Terhadap Keputusan Pemilihan Hotel. *Jurnal As-Said*. LP2N. Institut Agama Islam Abdullah Said Batam , 1(1).
- Rohaeni, H & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2).
- Setiawan, Ajis. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Inonesia)*, 9(2, 114-126).
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2).
- Subhan Dwi Putra (2020) Analisis Pelayanan Karyawan Kepada Pengunjung Di Hotel Jaya Wisata Kota Sungai Penuh *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)* Volume 2 No.10 – 31 Oktober 2020
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suhandi, dkk. (2019). Strategi Pemasaran Tradisional Keripik Talas Beneng Dengan Penerapan Marketig Mix Untuk Meningkatkan Penjualan. *JURISMA: Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 10(2).
- Susanti, Novia, & Ichsan, Achmad. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Astellas Pharma Indonesia Area Depok. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(1).
- Wahab, Wirdayani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Terhadap Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. Maqdis: *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1).