

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN HOTEL THE TRANS  
RESORT BALI SELAMA PANDEMI COVID\_19**

**OLEH :**

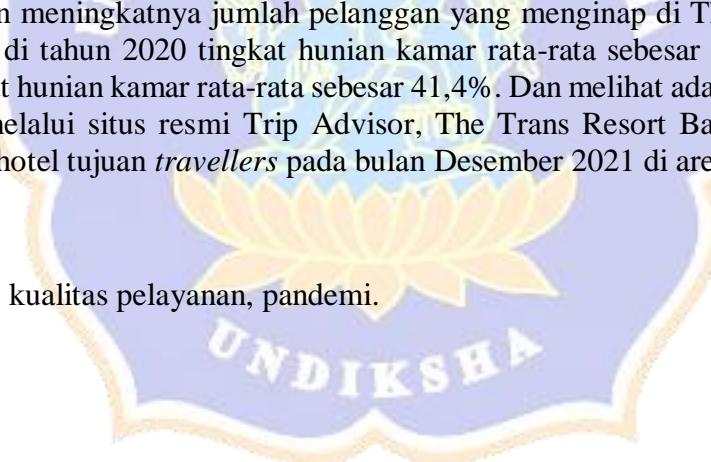
**Putu Rani Marchelia Budi Utariani, NIM.1907031026**

**Jurusmanajemen, Program Studi Diploma III Perhotelan**

**ABSTRAK**

Salah satu hal penting dalam penjualan jasa akomodasi adalah pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Hotel The Trans Resort Bali dimasa pandemi. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui metode wawancara bersama *Front Office Manager, Guest Experience Manager, Executive Housekeeping dan Revenue Manager*. Pada wawancara yang telah penulis lakukan, *Front Office Manager* berperan sebagai *key informant* yang memberikan semua informasi yang diperlukan Selain itu, adapun metode lain yang digunakan adalah metode observasi dan dokumentasi yang bertujuan agar data yang diperoleh akurat. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif yakni reduksi data, penyajian data dan yang terakhir menarik simpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di The Trans Resort Bali dimasa pandemi mengalami peningkatan. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah pelanggan yang menginap di The Trans Resort Bali dimasa pandemi, di tahun 2020 tingkat hunian kamar rata-rata sebesar 29,7% sedangkan di tahun 2021 tingkat hunian kamar rata-rata sebesar 41,4%. Dan melihat adanya review langsung dari pelanggan melalui situs resmi Trip Advisor, The Trans Resort Bali menduduki posisi pertama menjadi hotel tujuan *travellers* pada bulan Desember 2021 di area Seminyak.

Kata kunci: hotel, kualitas pelayanan, pandemi.



**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN HOTEL THE TRANS  
RESORT BALI SELAMA PANDEMI COVID\_19**

**OLEH:**

**Putu Rani Marchelia Budi Utariani, NIM.1907031026**

**Jurusmanajemen, Program Studi Diploma III Perhotelan**

**ABSTRACT**

*One of the important things in selling accommodation services is service. This study aimed to determine the quality of service at The Trans Resort Bali Hotel during the pandemic. The primary data used in this study were obtained through interviews with the Front Office Manager, Guest Experience Manager, Executive Housekeeping, and Revenue Manager. In the author's interviews, the front office manager acts as a key informant who provides all the necessary information. In addition, other methods used are observation and documentation methods, which aim to make the data obtained accurate. The data that has been obtained is then analyzed using a qualitative descriptive method, namely data reduction, data presentation, and finally conclusion. The level of service at The Trans Resort Bali during the epidemic had improved, according to the data. This is demonstrated by the increasing number of customers staying at The Trans Resort Bali during the pandemic; in 2020, the average room occupancy rate was 29.7%, and in 2021, it was 41.4 percent. According to direct customer reviews on the official Trip Advisor website, The Trans Resort Bali takes first place as a tourist attraction hotel in the Seminyak district in December 2021.*

*Keywords: hotel, service quality, pandemic.*

