

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA SPICE BEACH CLUB

Oleh

Ni Putu Hertina Arisanti, NIM 2257015038

Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan khususnya di Spice Beach Club Lovina. Pembahasan penelitian mengarah pada penjelasan terkait dengan faktor-faktor yang penting dalam kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta strategi yang digunakan oleh Spice Beach Club untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan selama empat bulan dengan metode pengambilan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan satu orang *operational manager*, satu orang *restaurant manager* dan dua karyawan Spice Beach Club, serta menggunakan 50 sampel *guest comment card* untuk mengetahui pendapat tamu terhadap kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan dan fasilitas yang dimiliki oleh Spice Beach Club merupakan strategi yang digunakan untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta keramahan, kesopanan, selalu tanggap terhadap tamu, memberikan jaminan kepada tamu, dan karyawan yang dapat diandalkan merupakan faktor penting dalam kualitas pelayanan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Spice Beach Club

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA SPICE BEACH CLUB

Oleh

Ni Putu Hertina Arisanti, NIM 2257015038

Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan

ABSTRACT

This research is a descriptive qualitative study that aims to analyse service quality and customer satisfaction, especially at Spice Beach Club Lovina. The discussion of the research leads to an explanation related to factors that are important in service quality and customer satisfaction as well as the strategies used by Spice Beach Club to maintain service quality and customer satisfaction. This research was conducted for four months with data collection methods, namely observation, interviews, and documentation. The interview in this research were conducted with one person operational manager, one person restaurant manager and two employees of Spice Beach Club and using 50 guest comment card samples to determine guest reviews on service quality. The results of this research show that employees and facilities owned by Spice Beach Club are strategies used to maintain service quality and customer satisfaction as well as friendliness, politeness, always responsive to guests, provide assurance to the guests, and reliable employees are important factors in service quality.

Keywords: service quality, customer satisfaction, Spice Beach Club