

# PENERAPAN CHSE UNTUK MENINGKATKAN GUEST SATISFACTION DI HOTEL HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI

Oleh

Ni Kadek Tia Pratiwi, NIM 2257015032

## ABSTRAK

Penelitian ini yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan kebutuhan CHSE dalam upaya meningkatkan guest satisfaction di hotel pada era new normal dan juga untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan Upaya manajemen hotel dalam penerapan CHSE guna mempertahankan *guest satisfaction* di hotel Holiday Inn resort baruna Bali saat era new normal. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pendekatan CHSE atau *Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainable* menjadi salah satu upaya manajemen Holiday Inn Resort Baruna Bali dalam menjaga kepuasan tamu dengan menerapkan Standar Oprasional Prosedur melalui pendekatan dengan menyediakan pelayanan yang terdapat beberapa faktor yang menjadi fokus manajemen hotel dalam menjaga kepuasan tamu yaitu *Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability* yang dapat memberikan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan kepada tamu bahwa hotel telah mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk melindungi tamu dari bebrbagai ancaman yang mungkin bisa terjadi sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan tamu.

**Kata Kunci :** Keamanan, Kebersihan, Kesehatan, Keberlanjutan, kepuasan tamu.

# **PENERAPAN CHSE UNTUK MENINGKATKAN GUEST SATISFACTION DI HOTEL HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**

**Oleh**

**Ni Kadek Tia Pratiwi, NIM 2257015032**

## **ABSTRAK**

*This research aims to identify and describe the need for CHSE in an effort to increase guest satisfaction at hotels in the new normal era and also to identify and describe hotel management efforts in implementing CHSE to maintain guest satisfaction at the Holiday Inn Resort Baruna Bali hotel during the new normal era. This research uses a qualitative descriptive approach with data collected through observation, interviews and documentation. This research was conducted at the Holiday Inn Resort Baruna Hotel, Bali. The results of this research show that the CHSE Approach or Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainable is one of the management efforts of the Holiday Inn Resort Baruna Bali in maintaining guest satisfaction by implementing Standard Operational Procedures through an approach to providing services that includes several factors that are the focus of hotel management in maintaining guest satisfaction, namely Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability which can provide a sense of security, comfort and confidence to guests that the hotel has taken the necessary steps to protect guests from various threats that might occur so that this can improve guest satisfaction.*

**Keywords :** *Cleanliness, Environment Sustainability, Guest Satisfaction, Health, Safety,,*