

KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU CLUB LOUNGE DI PADMA RESORT LEGIAN

Oleh
Nova Bagus Marthasaputra, NIM 2257013026
Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan tamu di Club Lounge Padma Resort Legian dengan menggunakan metode kualitatif. Pembahasan penelitian mengarah pada penjelasan terkait faktor- faktor penting terhadap pelayanan yang diberikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu serta upaya apa yang perlu dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan staff, serta menggunakan data guest comment. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menerapkan elemen penting kualitas pelayanan sesuai dengan SOP yang ditetapkan namun masih terdapat review mengenai pelayanan dan fasilitas yang dinilai kurang menurut tamu selanjutnya upaya yang perlu dilakukan dengan memberikan pelatihan rutin untuk meningkatkan komunikasi, keramahan dan kemampuan teknis dan merencanakan strategi briefing evaluasi rutin dan penambahan fasilitas serta peningkatkan kualitas makanan dan minuman. Keramahan, sikap sopan, responsivitas terhadap kebutuhan tamu, pemberian jaminan kepada tamu, serta keandalan staff merupakan faktor penting dalam kualitas pelayanan.

Kata – kata kunci: Club Lounge Padma Resort Legian, Kepuasan tamu, Kualitas pelayanan.

**QUALITY OF SERVICE IN IMPROVING GUEST SATISFACTION CLUB
LOUNGE AT PADMA RESORT LEGIAN**

By
Nova Bagus Marthasaputra, NIM 2257013026
Management Department

ABSTRACT

This study aims to describe the quality of service in improving guest satisfaction at Club Lounge Padma Resort Legian using qualitative methods. The discussion of the study leads to an explanation related to important factors in the service provided in improving the quality of service and guest satisfaction and what efforts need to be made to maintain the quality of service and guest satisfaction. The data collection methods used in this study were interviews, observations, and documentation. Interviews were conducted with staff, and using guest comment data. the results of this study indicate that by implementing important elements of service quality in accordance with the established SOP but there are still reviews of services and facilities that are considered lacking according to guests, further efforts that need to be made are to provide routine training to improve communication, friendliness and technical skills and plan routine evaluation briefing strategies and add facilities and improve the quality of food and beverages. Friendliness, politeness, responsiveness to guest needs, providing guarantees to guests, and staff reliability are important factors in service quality.

Keywords: Club Lounge Padma Resort Legian, guest satisfaction, service quality.

