

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan unsur penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen agar perusahaan dapat mewujudkan visi misinya dan dapat bersaing dengan perusahaan sejenis baik dalam negeri maupun internasional. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan perhatian khusus pada setiap kegiatan pelaksanaan kualitas pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan dan keinginan untuk memuaskan konsumen. Maka atas dasar tersebut penulis tertarik untuk menyusun Laporan Tugas Akhir ini dengan judul “TINJAUAN PELAKSANAAN KUALITAS PELAYANAN PADA PENGUNJUNG HOTEL MARBELLA SUITES BANDUNG”.

Hotel Marbella Suites Bandung merupakan perusahaan jasa yang bergerak di industri perhotelan dengan standarisasi hotel bintang lima. Hotel Marbella Suites Bandung menyadari arti pentingnya pelanggan untuk mencapai visi misi perusahaan serta keberlangsungan perusahaan untuk jangka waktu panjang, dengan melihat persaingan yang semakin kompetitif berlomba-lomba memberikan *excellent service* untuk mengambil hati pengunjung, hal itu merupakan cara untuk meraih sebanyak-banyaknya dan mempertahankan pelanggan. Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis membahas secara teori pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilaksanakan Hotel Marbella Suites Bandung, proses pelaksanaan kualitas pelayanan kepada pelanggan, masalah-masalah apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaannya, dan bagaimana menghadapi keluhan pelanggan selama pelaksanaan pelayanan yang dilakukan Hotel Marbella Suites Bandung.

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu metode yang berusaha untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai faktor-faktor dan sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diteliti. Berdasarkan penelitian di lapangan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan di Hotel Marbella Suites Bandung telah dilaksanakan dengan baik, meskipun dalam hal pelaksanaannya masih terdapat kekurangan serta hambatan-hambatan. Tetapi perusahaan juga harus mempunyai solusi yang tepat untuk menyelesaikan hambatan-hambatan juga untuk melengkapi kekurangannya tersebut.

Oleh karena itu, penulis menyarankan Hotel Marbella Suites Bandung untuk lebih menjaga hubungan baik dengan pengunjung baik kontak secara langsung ataupun tidak demi meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih optimal dengan terus memperhatikan dan meningkatkan proses pelaksanaan pelayanan setiap karyawan kepada tamu juga dengan *upgrade* proses bisnisnya secara *continue* guna mendukung perkembangan ataupun ekspansi bisnis di bidang perhotelan di Indonesia dan hendaknya perusahaan juga tetap menjaga nama baik dan tetap menjalankan prosedur dengan sebaik-baiknya serta terus memperbaiki pelaksanaan kualitas pelayanannya.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Service Quality is an important element in the effort to increase customer satisfaction for the company to realize the vision of its mission and be able to compete with similar companies both domestically and internationally. Therefore, the company must pay special attention to any activity implementation of quality of service in terms of fulfilling the needs and desires to satisfy consumers. Then on the basis of the authors are interested in preparing final report is titled "REVIEW OF IMPLEMENTATION OF THE QUALITY OF VISITORS HOTEL MARBELLA SUITES BANDUNG".

Hotel Marbella Suites Bandung is a service company specializing in the hospitality industry to standardize the five-star hotel. Hotel Marbella Suites Bandung realize the importance of customer weeks to achieve the vision and mission of firms as well as the sustainability of the company for the long term, with a look at the competition increasingly competitive competing to provide excellent service to win the favor of visitors, it is a way to gain as much as possible and retain customers , In preparing the final report, the author discusses the theoretical implementation of service quality conducted Hotel Marbella Suites Bandung, the process of implementation of quality service to customers, what problems are encountered in its implementation, and how to deal with customer complaints during the execution of service that the Hotel Marbella Suites Bandung.

The method used in this research is descriptive method is a method that seeks to create a picture of systematic, factual, and accurate information on the factors and characteristics as well as the relationship between the phenomenon under study. Based on field research can be concluded that the implementation of service quality at Hotel Marbella Suites Bandung has been executed properly, although in terms of implementation, there are still shortcomings and obstacles. But the company must also have the right solution to resolve barriers to equip the kekurangannya. Therefore, the authors suggest Hotel Marbella Suites Bandung to better maintain good relations with visitors either direct contact or not in order to improve the quality of service that is more optimal to continue to pay attention to and improve the implementation process of service of each employee to guests also by upgrading its business processes as continue to support the development or expansion of businesses in the hospitality field in Indonesia and the company should also maintain the good name and keep running the procedure with the best and continue to improve execution of service quality.

Keywords: service quality