

SKRIPSI

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS TAMU PADA HOTEL ARSHIKA
BALI SUNSET ROAD KUTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali**

Oleh:

I MADE NGURAH JAYA MAHENDRA

2015744150

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SKRIPSI

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS TAMU PADA HOTEL ARSHIKA
BALI SUNSET ROAD KUTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali**

Oleh:

I MADE NGURAH JAYA MAHENDRA

2015744150

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

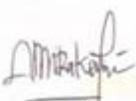
1. Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Tamu Pada Hotel Arshika Bali Sunset Road Kuta
2. Penulis
 - a. Nama : I Made Ngurah Jaya Mahendra
 - b. Nim : 2015744150
3. Jurusan : Administrasi Negera
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 08 Agustus 2024

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


A.A. Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM.
NIP. 196409291990032003


Putu Sandra Putri Astariani, S.S. M.Hum
NIDN. 0008089701

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU PADA HOTEL ARSHIKA BALI SUNSET ROAD KUTA

Oleh :

I MADE NGURAH JAYA MAHENDRA
2015744150

Disahkan:

Ketua Tim Penguji



A.A. Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM.
NIP. 197206121998022002

Penguji I

Penguji II



I Made Sarjana, SE., MM.
NIP.196012311988111001



Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, SE.,MM
NIDN. 4119601

Mengetahui
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D
NIP. 196409291990032003

Badung, 21 Agustus 2024
Prodi. Manajemen Bisnis
Internasional
Ketua,



Ketut Vini Elfarosa, SE.,MM.
NIP. 197612032008122001

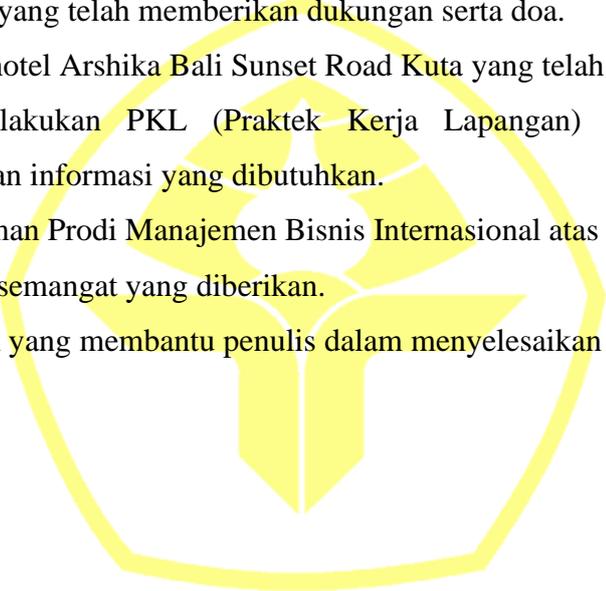
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“KESUKSESAN MEMBUTUHKAN SUATU PROSES”

Puji syukur dan terima kasih kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Tamu Pada Hotel Arshika Bali Sunset Road Kuta” tepat pada waktunya. Atas terselesainya Skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada dan persembahkan kepada :

1. Orang tua yang telah memberikan dukungan serta doa.
2. Keluarga hotel Arshika Bali Sunset Road Kuta yang telah memberikan izin untuk melakukan PKL (Praktek Kerja Lapangan) serta membantu memberikan informasi yang dibutuhkan.
3. Teman-teman Prodi Manajemen Bisnis Internasional atas kebersamaan dan dukungan semangat yang diberikan.

Serta semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Tamu Pada Hotel Arshika Bali Sunset Road Kuta** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 21 Agustus 2024
Yang menyatakan



I Made Ngurah Jaya Mahendra
2015744150

ABSTRAK

Penelitian ini penting untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Arshika Bali Sunset Road, yang merupakan hotel baru namun sudah menunjukkan potensi yang baik dalam industri perhotelan di Bali. Adanya kesenjangan antara ulasan positif dan negatif dari tamu menunjukkan perlunya analisis mendalam terhadap strategi pelayanan hotel untuk memastikan konsistensi dan peningkatan kepuasan pelanggan. Sebagai hotel baru dengan jumlah staf yang terbatas, penelitian ini krusial untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan, terutama dalam hal pelatihan staf dan standarisasi layanan, guna meningkatkan loyalitas tamu dan daya saing hotel di pasar yang kompetitif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan analisis SWOT sebagai teknik utama untuk menganalisis data. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dokumentasi, dan kuesioner yang disebarakan kepada staf hotel menggunakan *Google Form*. Analisis data melibatkan penggunaan matriks IFAS (*Internal Factors Analysis Summary*) dan EFAS (*External Factors Analysis Summary*), serta matriks SWOT untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan dan loyalitas tamu di Hotel Arshika Bali Sunset Road. Hasil penelitian ini adalah Hotel Arshika Bali Sunset Road menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan dan loyalitas tamu dengan memaksimalkan lokasi strategis, meningkatkan visibilitas online, dan mengembangkan program loyalitas digital. Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal hotel, yang kemudian menjadi dasar pengembangan strategi SO, WO, ST, dan WT. Melalui pendekatan komprehensif ini, hotel fokus pada peningkatan layanan inti, kemitraan strategis, dan standar kualitas tinggi untuk menghadapi persaingan dan tantangan di industri perhotelan Bali.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, SWOT, Hotel Arshika Bali Sunset Road Kuta

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

This study is important to evaluate and improve the quality of service at Hotel Arshika Bali Sunset Road, which is a new hotel but has shown good potential in the hospitality industry in Bali. The gap between positive and negative reviews from guests indicates the need for an in-depth analysis of the hotel's service strategy to ensure consistency and increase customer satisfaction. As a new hotel with a limited number of staff, this study is crucial to identify areas that need improvement and development, especially in terms of staff training and service standardization, in order to increase guest loyalty and the hotel's competitiveness in a competitive market. This study uses a descriptive qualitative approach with SWOT analysis as the main technique for analyzing data. Data collection was carried out through observation, semi-structured interviews, documentation, and questionnaires distributed to hotel staff using Google Form. Data analysis involves the use of the IFAS (Internal Factors Analysis Summary) and EFAS (External Factors Analysis Summary) matrices, as well as the SWOT matrix to formulate strategies to improve service quality and guest loyalty at Hotel Arshika Bali Sunset Road. The results of this study are that Hotel Arshika Bali Sunset Road implements a strategy to improve service quality and guest loyalty by maximizing strategic locations, increasing online visibility, and developing digital loyalty programs. SWOT analysis is used to identify internal and external factors of the hotel, which then become the basis for developing SO, WO, ST, and WT strategies. Through this comprehensive approach, the hotel focuses on improving core services, strategic partnerships, and high quality standards to face competition and challenges in the Bali hospitality industry.

Keywords: *Service Quality, SWOT, Hotel Arshika Bali Sunset Road Kuta*

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke Hadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini untuk memenuhi persyaratan tugas akhir penulis yang berjudul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Tamu pada Hotel Arshika Bali Sunset Road Kuta”**.

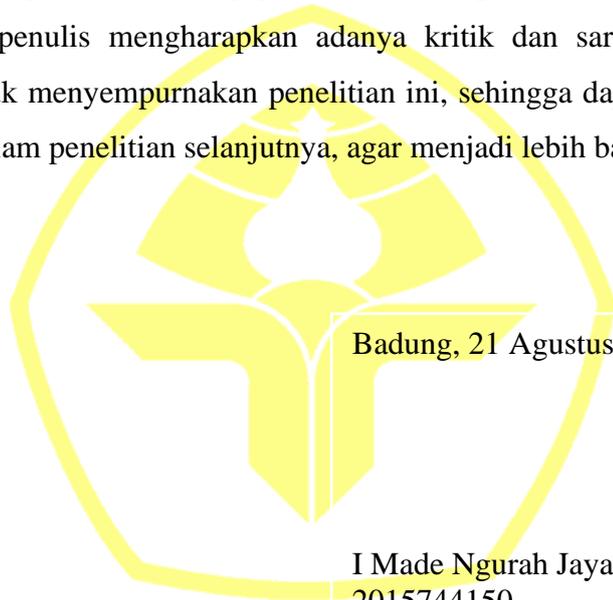
Dalam proses penyusunan skripsi ini dan selama proses perkuliahan, penulis banyak mendapat saran, pengetahuan, bimbingan dan semangat diri dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sehingga, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ungkapan terimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini di Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Anak Agung Ayu Mirah Kencanawati, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Putu Sandra Putri Astariani, S.S. M.Hum selaku Dosen Pembimbing 2 yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Administasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
6. Seluruh *staff* Hotel Arshika Bali Sunset Road yang telah memberikan pengalaman, pembelajaran dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama menjalani Praktek Kerja Lapangan di Hotel tersebut.
7. Bapak I Made Dwinata Karang dan Ibu Ni Made Sriyanti Giri serta seluruh

keluarga besar yang telah memberikan semangat, motivasi dan cinta kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

8. Teman – teman dan sahabat bravo yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Ni Wayan Ayu Devi Finayanti yang selalu memberikan semangat dan motivasi secara terus menerus, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Serta teman – teman kelas 8F MBI yang selalu memberikan dukungan sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua mahasiswa dan penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan penelitian ini, sehingga dapat dipergunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya, agar menjadi lebih baik lagi.



Badung, 21 Agustus 2024

I Made Ngurah Jaya Mahendra
2015744150

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

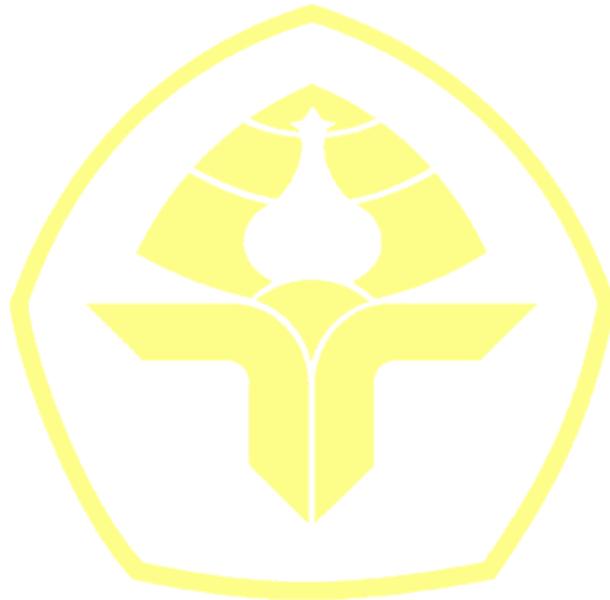
DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI | v |
| ABSTRAK | vi |
| <i>ABSTRACT</i> | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 10 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 10 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 11 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA..... | 12 |
| 2.1 Telaah Teori | 12 |
| 2.1.1 Manajemen Pelayanan | 12 |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan..... | 13 |
| 2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2.1.4 Strategi Perusahaan | 15 |
| 2.1.5 Loyalitas Tamu..... | 17 |
| 2.2 Kajian Empirik | 19 |
| 2.3 Kerangka Teoritis | 22 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 24 |
| 3.1 Lokasi Penelitian | 24 |
| 3.2 Obyek Penelitian | 24 |
| 3.3 Sumber Data | 25 |
| 3.3.1 Data Primer | 25 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 3.3.2 | Data Sekunder | 26 |
| 3.4 | Jenis Data | 26 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data | 27 |
| 3.5.1 | Observasi..... | 27 |
| 3.5.2 | Wawancara (<i>Interview</i>) | 27 |
| 3.5.3 | Dokumentasi | 28 |
| 3.5.4 | Kuisisioner | 28 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data | 29 |
| 3.6.1 | Analisis SWOT | 30 |
| 3.6.2 | Matriks IFAS..... | 32 |
| 3.6.3 | Matriks EFAS | 33 |
| 3.6.4 | Matriks SWOT | 35 |
| 3.7 | Jadwal Penelitian | 36 |
| 3.8 | Sistematika Penulisan..... | 36 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 38 |
| 4.1 | Gambaran Umum Perusahaan | 38 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat Perusahaan | 38 |
| 4.1.2 | Bidang Usaha | 39 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi Hotel Arshika Bali Sunset Road Kuta | 43 |
| 4.2 | Hasil Penelitian..... | 45 |
| 4.2.1 | Analisis SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)..... | 45 |
| 4.2.2 | Analisis SWOT | 46 |
| 4.2.3 | Analisis IFAS (<i>Internal Factor Analysis Summary</i>)..... | 49 |
| 4.2.4 | Analisis EFAS (<i>External Factor Analysis Summary</i>)..... | 51 |
| 4.2.5 | Matriks SWOT..... | 54 |
| 4.3 | Pembahasan | 72 |
| BAB V PENUTUP..... | | 76 |
| 5.1 | Simpulan..... | 76 |
| 5.2 | Saran..... | 77 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 79 |
| LAMPIRAN..... | | 81 |

DAFTAR TABEL

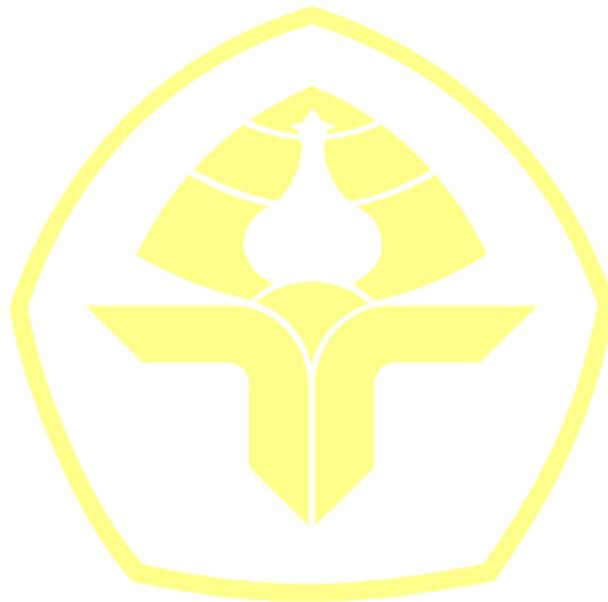
| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Total Room Sold | 3 |
| Tabel 1. 2 Jumlah Karyawan Arshika Bali Sunset Road | 4 |
| Tabel 1. 3 Perbandingan Harga Kamar Tahun 2024..... | 5 |
| Tabel 2. 1 Kajian Empirik..... | 19 |
| Tabel 4. 1 Hasil Analisis IFAS Hotel Arshika Bali Sunset Road Kuta | 49 |
| Tabel 4. 2 Hasil Analisis EFAS Hotel Arshika Bali Sunset Road Kuta | 51 |
| Tabel 4. 3 Matriks SWOT Hotel Arshika Bali Sunset Road Kuta..... | 56 |



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

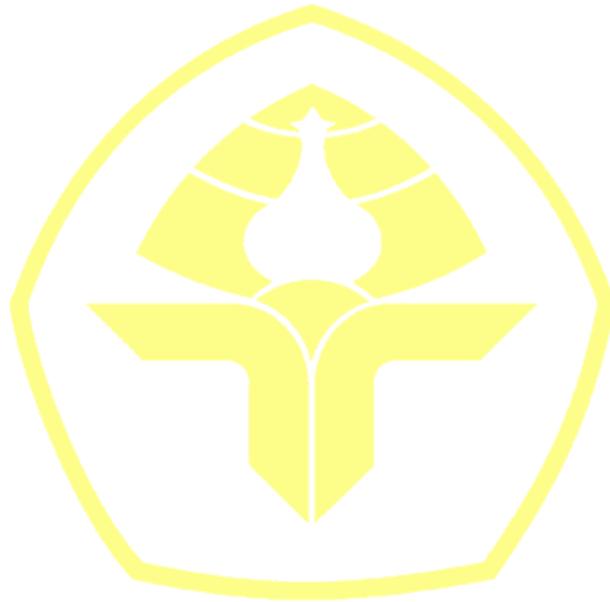
| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Kerangka Teoritis..... | 22 |
| Gambar 1. 2 Lokasi Penelitian..... | 24 |
| Gambar 4. 1 Logo Perusahaan..... | 39 |
| Gambar 4. 2 Meeting Room..... | 39 |
| Gambar 4. 3 Kamar..... | 40 |
| Gambar 4. 4 Restaurant and Bar..... | 41 |
| Gambar 4. 5 Lagoon..... | 42 |
| Gambar 4. 6 Dino..... | 42 |
| Gambar 4. 7 Struktur Organisasi Hotel Arshika Bali Sunset Road Kuta..... | 43 |
| Gambar 4. 8 Kuadran SWOT Hotel Arshika Bali Sunset Road Kuta..... | 55 |



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Draft Wawancara..... | 81 |
| Lampiran 2. Hasil Wawancara..... | 85 |
| Lampiran 3. Kuesioner..... | 90 |
| Lampiran 4. Data Responden..... | 93 |
| Lampiran 5. Hasil Kuesioner | 94 |
| Lampiran 6. Perhitungan Bobot | 96 |
| Lampiran 7. Dokumentasi..... | 98 |



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel harus memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjungnya, dan setiap hotel akan melakukan hal-hal baru dan inovatif untuk memperluas pasar tamunya. Kompetisi untuk penyedia pelayanan terbaik dan murah akan terlihat dalam kemudahan mendapatkan informasi (Susepti *et al.*, 2017). Sebagai penyedia jasa, hotel harus memenuhi berbagai kebutuhan dan fasilitas yang memadai, serta pengelolaan yang profesional dan sumber daya manusia yang terampil. Oleh karena hal tersebut, dalam setiap industri atau perusahaan, hotel memiliki bagian atau departemen yang masing-masing menjalankan fungsi dan tugas yang diperlukan untuk memastikan operasional hotel berjalan lancar dan sukses.

Salah satu tantangan utama bagi pelaku bisnis perhotelan khususnya perhotelan adalah memberikan pelayanan prima yang dapat menciptakan tamu yang loyal (Hutagalung *et al.*, 2022). Perusahaan memerlukan tenaga yang cukup untuk mendapatkan banyak tamu agar para tamu dapat bertahan atau eksis serta dibutuhkannya kualitas pelayanan yang prima, merespon kebutuhan tamu sehingga dapat meningkatkan ke loyalitasan. Hotel harus menawarkan produk dan layanan berkualitas tinggi agar mereka dapat bersaing di pasar (Yuliasti & Cyasmoro, 2023). Salah satu faktor penting dalam menumbuhkan hubungan positif dengan perusahaan adalah kualitas pelayanan yang baik; ini dapat mempengaruhi loyalitas tamu dalam banyak hal, seperti memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu sehingga menjadi acuan untuk kembali (Yuliasti & Cyasmoro, 2023).

Menurut (Yuliasti & Cyasmoro, 2023) menciptakan layanan berkualitas dapat mempengaruhi loyalitas tamu; loyalitas tamu adalah salah satu indikator terpenting keberhasilan organisasi mana pun. Selain itu, loyalitas tamu adalah keinginan pelanggan untuk berbagi pendapat yang positif tentang hotel, merekomendasikan hotel kepada orang lain, dan kembali untuk merasakan apa yang mereka dapatkan (Wai Lai, 2019).

Hotel Arshika Bali Sunset Road merupakan perusahaan baru yang mulai beroperasi pada bulan September 2022 dan bergerak di bidang jasa khususnya dalam menyediakan akomodasi bagi para wisatawan luar dan juga lokal yang ingin atau sedang berkunjung ke Bali. Hotel Arshika Bali Sunset Road merupakan salah satu hotel bintang empat yang beralamat di Jl. Raya Kuta, Kav 1 & 3 Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Selain menyediakan kamar, Hotel Arshika Bali Sunset Road juga menawarkan fasilitas lain yang cukup memadai bagi para pengunjung. Dari sekian banyak hotel berbintang empat, Hotel Arshika Bali Sunset Road mampu bersaing dengan Hotel lain di sekitarnya. Arshika Bali Sunset Road akan selalu berusaha memberikan pengalaman baru untuk semua tamunya, Dengan memperhatikan keinginan tamu dan terus mengembangkan inovasi-inovasi baru dapat membuat Hotel Arshika Bali Sunset Road menjadi Hotel yang terbaik.

Pada Hotel Arshika Bali Sunset Road ini tidak hanya menjadi incaran tamu luar negeri untuk menginap, hotel ini juga siap untuk menyambut tamu dengan kualifikasi seperti grup yang sedang tour ke Bali, Berikut ini adalah data total *room sold* atau kamar yang terjual perbulannya pada Hotel Arshika Bali Sunset Road dalam satu tahun yang lalu.

Tabel 1. 1 Total Room Sold

| Tahun 2023 | Total Room Sold |
|-------------------|------------------------|
| January | 711 |
| February | 940 |
| March | 1479 |
| April | 1643 |
| May | 1723 |
| June | 2266 |
| July | 2439 |
| August | 1945 |
| September | 2399 |
| October | 2088 |
| November | 2022 |
| December | 1944 |

(Sumber: Arshika Bali Sunset Road)

Berdasarkan data tersebut tercatat pada tahun 2023 total *room sold* atau kamar yang terjual perbulannya Hotel Arshika Bali Sunset Road ini masuk dalam kategori memuaskan karena selalu mengalami kenaikan pada setiap bulan meskipun ada beberapa kali penurunan yang tidak terlalu signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan kualitas pelayanan yang ada pada hotel ini sehingga hotel ini bisa sangat diminati untuk bermalam oleh para tamu. Tidak jarang juga peneliti ketika melakukan observasi saat training pada hotel melihat beberapa *complain* dari para tamu.

Karena Hotel Arshika Bali Sunset Road termasuk perusahaan yang belum cukup lama berdiri, hotel ini belum memiliki staf yang lengkap pada setiap departemennya dan untuk pekerjaan pada posisi yang kosong dilakukan oleh staf yang bersangkutan pada setiap departemen. Sepengetahuan peneliti ketika *training* pada hotel Arshika Bali Sunset Road para staff juga belum mendapatkan pelatihan yang cukup mengenai kualitas pelayanan, berikut ini adalah jumlah staf yang ada pada Hotel Arshika Bali Sunset Road.

Tabel 1. 2 Jumlah Karyawan Arshika Bali Sunset Road

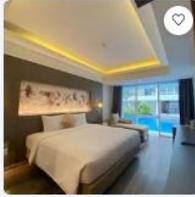
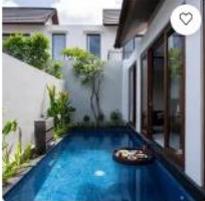
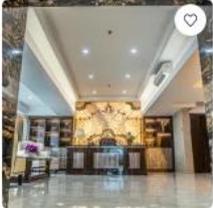
| No | Total Karyawan | Departemen |
|----|----------------|----------------------|
| 1 | 1 | General Manager |
| 2 | 1 | Asst General Manager |
| 3 | 5 | Accounting |
| 4 | 5 | Sales & Marketing |
| 5 | 1 | Human Resource |
| 6 | 6 | Front Office |
| 7 | 8 | FBP |
| 8 | 4 | FBS |
| 9 | 11 | Housekeeping |
| 10 | 4 | Engineering |
| 11 | 1 | IT |

(Sumber: Arshika Bali Sunset Road)

Bisa dilihat pada tabel diatas total untuk seluruh karyawan pada hotel Arshika Bali Sunset Road adalah 47 karyawan dengan sejumlah besar kamar hotel, yaitu 114 kamar yang sudah beroperasi dan 260 kamar masih dalam proses penyempurnaan, jadi total kamar hotel ini yaitu 374 kamar. Dibawah ini merupakan tabel perbandingan harga hotel yang berada di daerah Kuta dari salah satu website booking.com.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

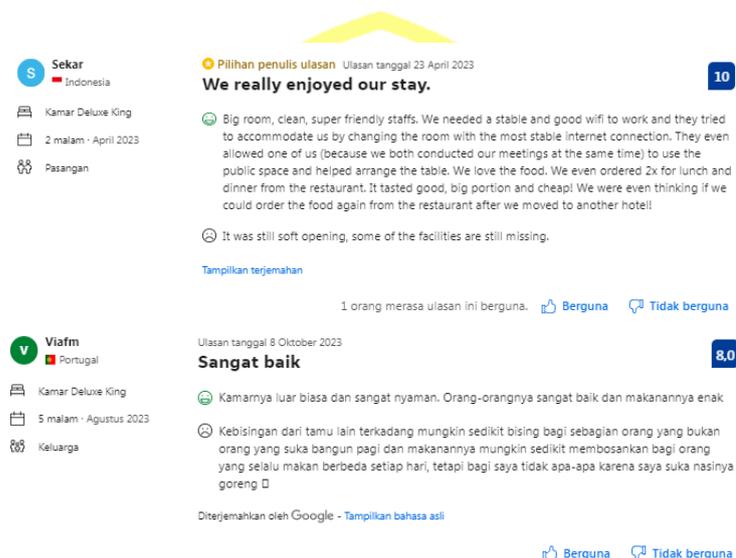
Tabel 1. 3 Perbandingan Harga Kamar Tahun 2024

| No | Nama Hotel | Harga Kamar |
|----|-----------------------------|--|
| 1 | Arshika Bali Sunset Road |  <p>Arshika Bali Sunset Road ★★★★★ Baik 7,0 43 ulasan</p> <p>Kuta Tunjukkan di peta 2,5 km dari pusat 1,9 km ke pantai</p> <p>Kamar Deluxe Twin 2 single</p> <p>1 malam, 2 orang dewasa Rp 558.000 Termasuk pajak dan biaya lainnya</p> <p>Lihat ketersediaan</p> |
| 2 | The Calna Villa Bali |  <p>The Calna Villa Bali ★★★★★ Sangat baik 8,3 686 ulasan</p> <p>Kuta, Kuta Tunjukkan di peta 0,7 km dari pusat 1,1 km ke pantai</p> <p>Promo Berbatas Waktu</p> <p>Vila 1 Kamar Tidur dengan Kolam Renang Pribadi 1 vila • 1 kamar tidur • 1 kamar mandi • 90m² 1 double</p> <p>1 malam, 2 orang dewasa Rp 4.000.000 Rp 2.052.000 Termasuk pajak dan biaya lainnya</p> <p>Termasuk sarapan Hanya 1 tersisa untuk harga ini di situs kami</p> <p>Lihat ketersediaan</p> |
| 3 | Dream of Aventus Hotel Kuta |  <p>Dream of Aventus Hotel Kuta ★★★★★ Baik 7,9 214 ulasan</p> <p>Kuta, Kuta Tunjukkan di peta 1,3 km dari pusat 1,4 km ke pantai</p> <p>Kamar Deluxe Double atau Twin Tempat tidur: 1 double atau 2 single</p> <p>1 malam, 2 orang dewasa Rp 692.734 Termasuk pajak dan biaya lainnya</p> <p>Lihat ketersediaan</p> |
| 4 | Cross Vibe Paasha Atelier |  <p>Cross Vibe Paasha Atelier Bali Kuta ★★★★★ Sangat baik 8,4 773 ulasan</p> <p>Kuta, Kuta Tunjukkan di peta 0,8 km dari pusat 1,1 km ke pantai</p> <p>Superior Tempat tidur: 1 double atau 2 single</p> <p>1 malam, 2 orang dewasa Rp 733.628 Termasuk pajak dan biaya lainnya</p> <p>Termasuk sarapan</p> <p>Lihat ketersediaan</p> |
| 5 | Crystalkuta Hotel - Bali |  <p>Crystalkuta Hotel - Bali ★★★★★ Sangat baik 8,1 2.349 ulasan</p> <p>By Pass Ngurah Rai Kuta, Kuta Tunjukkan di peta 0,6 km dari pusat 1,2 km ke pantai</p> <p>Superior Room 1 double</p> <p>1 malam, 2 orang dewasa Rp 647.347 Termasuk pajak dan biaya lainnya</p> <p>Termasuk sarapan</p> <p>Lihat ketersediaan</p> |

Sumber: booking.com

Berdasarkan data yang tercantum dalam Tabel 1, terlihat adanya variasi yang signifikan dalam harga dan fasilitas yang ditawarkan oleh hotel-hotel di Bali pada tahun 2024. Harga kamar per malam berkisar antara Rp 558.000 hingga Rp 2.052.000, menunjukkan keberagaman pilihan akomodasi yang tersedia untuk berbagai tingkat anggaran wisatawan. Hotel-hotel ini juga memiliki rating yang

cukup baik, berkisar antara 7,0 hingga 8,4, yang mengindikasikan kualitas layanan yang umumnya memuaskan. The Calna Villa Bali menawarkan harga tertinggi, namun dengan fasilitas vila pribadi yang dilengkapi kolam renang, sementara Arshika Bali Sunset Road menyediakan opsi yang lebih terjangkau. Variasi harga ini mencerminkan perbedaan dalam tipe kamar, lokasi, dan fasilitas yang ditawarkan oleh masing-masing properti, memberikan pilihan yang beragam bagi wisatawan yang berkunjung ke Bali. Di bawah ini merupakan *review* tamu yang peneliti dapatkan dari salah satu *website* yaitu *booking.com*.

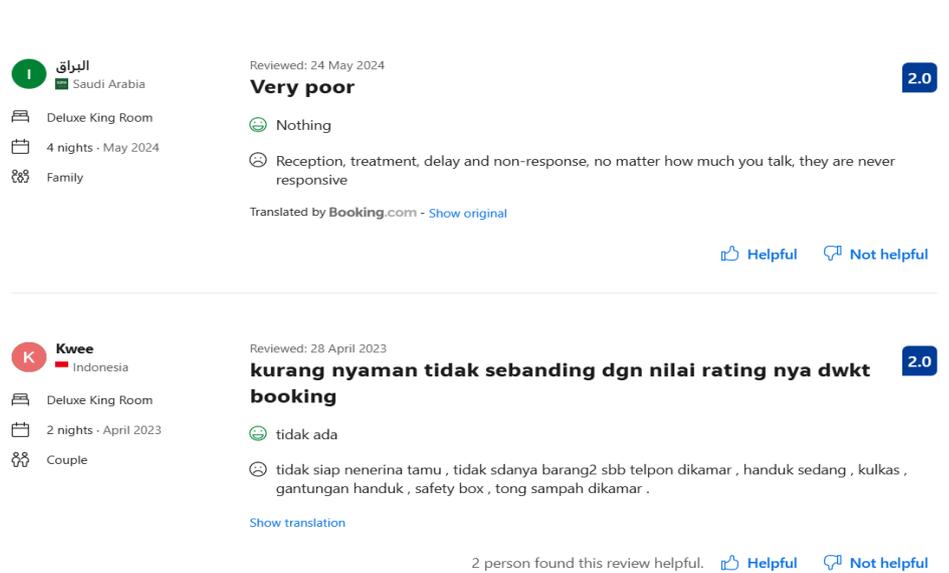


Gambar 1.1 Review Tamu di Arshika Bali Sunset Road

Sumber: booking.com

Berdasarkan gambar di atas, ulasan-ulasan mengenai Arshika Bali Sunset Road menunjukkan kesan positif dari para tamu yang menginap. Sekar dari Indonesia memberikan nilai sempurna 10, menyatakan bahwa mereka menikmati pengalaman menginapnya berkat kamar yang besar, bersih, dan staf yang sangat ramah. Sekar juga menghargai usaha hotel untuk menyediakan koneksi Wi-Fi yang stabil dan memudahkan mereka untuk bekerja. Makanan yang lezat dan murah juga menjadi salah satu aspek yang disukai. Sementara itu, Viafm dari Portugal

memberikan nilai 8,0, memuji kenyamanan kamar dan keramahan staf serta makanan yang enak, meskipun ada sedikit keluhan tentang kebisingan dan variasi makanan. Kedua ulasan ini menggarisbawahi keunggulan layanan dan fasilitas Arshika Bali Sunset Road, meski ada beberapa area yang masih dapat ditingkatkan. Namun, selain *review* yang positif dari tamu, terdapat pula *review* negatif.



Gambar 1.1 Review Keluhan Tamu di Arshika Bali Sunset Road
Sumber: booking.com

Berdasarkan ulasan tamu di atas, terlihat adanya beberapa keluhan serius terhadap kualitas layanan dan fasilitas di hotel tersebut. Tamu dari Arab Saudi memberikan penilaian "Sangat buruk" dan menyoroti masalah penerimaan tamu, pelayanan, keterlambatan, serta ketidakresponsifan staf. Sementara itu, tamu dari Indonesia mengungkapkan ketidaknyamanan yang tidak sebanding dengan peringkat hotel di Booking.com, menyebutkan beberapa kekurangan seperti tidak adanya penyambutan tamu, kurangnya perlengkapan kamar (termasuk telepon), kondisi handuk yang kurang baik, serta masalah kebersihan. Kedua ulasan ini mengindikasikan adanya permasalahan signifikan dalam pengelolaan hotel dan

kualitas layanan yang diberikan kepada tamu, yang perlu segera ditangani oleh pihak manajemen untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi hotel.

Perbandingan antara ulasan positif dan negatif mengenai Arshika Bali Sunset Road mengungkapkan adanya kesenjangan yang signifikan dalam pengalaman tamu. Beberapa tamu memuji kamar yang besar dan bersih, staf yang ramah, serta makanan yang enak. Namun, terdapat juga keluhan serius mengenai ketidakresponsifan staf, fasilitas kamar yang kurang memadai, dan masalah kebersihan. Kesenjangan ini menunjukkan inkonsistensi dalam kualitas layanan dan fasilitas hotel, yang meliputi variasi dalam pelayanan staf, kebersihan kamar, kualitas makanan, serta kelengkapan fasilitas kamar. Permasalahan-permasalahan ini mengindikasikan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap standar operasional hotel. Oleh karena itu, pihak manajemen perlu melakukan pelatihan staf untuk meningkatkan konsistensi layanan, memperbaiki prosedur kebersihan kamar, menstandarisasi kualitas makanan, serta mengaudit fasilitas kamar. Dengan melaksanakan perbaikan di area-area tersebut, Arshika Bali Sunset Road dapat meningkatkan konsistensi pengalaman tamu, mengurangi keluhan, dan pada akhirnya meningkatkan reputasi serta tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Untuk mengetahui efektivitas kualitas pelayanan pada Hotel Arshika Bali Sunset Road maka peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan analisis SWOT. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan bahwa operasi perusahaan berjalan sesuai dengan kebijakan yang berlaku, untuk mempertahankan kualitas perusahaan, untuk mencapai tujuan perusahaan, dan untuk memberikan pelayanan terbaik. Dengan adanya kualitas pelayanan yang

bagus maka dapat dipastikan loyalitas tamu dengan hotel ini akan baik. Loyalitas ini adalah tingkat perasaan tamu yang ada di hotel setelah mereka rasakan dengan membandingkan apa yang mereka dapat dengan apa yang mereka harapkan. Pelayanan yang tidak prima bisa berdampak sangat fatal karena para tamu dapat dipastikan akan merasa tidak nyaman saat menginap pada hotel sehingga menimbulkan keluhan sedangkan jika tamu merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan sangat besar kemungkinan bahwa tamu tersebut akan menjadi tamu yang loyal dengan jangka waktu yang lama, kemungkinan besar juga tamu akan mengajak orang – orang yang dikenal ke hotel tersebut.

Berdasarkan latar belakang ini maka peneliti akan menguji tentang Kualitas Pelayanan pada hotel Arshika Bali Sunset Road. Penelitian ini unik karena sebelumnya belum ada peneliti yang menyelidiki masalah yang dibahas di Hotel Arshika Bali Sunset Road. Oleh karena itu, judul penelitiannya adalah “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Tamu Pada Hotel Arshika Bali Sunset Road”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang terjadi yaitu :

- a. Bagaimanakah strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu pada Hotel Arshika Bali Sunset Road ?
- b. Bagaimanakah penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu pada Hotel Arshika Bali Sunset Road dengan menggunakan analisis SWOT ?

1.3 Tujuan Penelitian

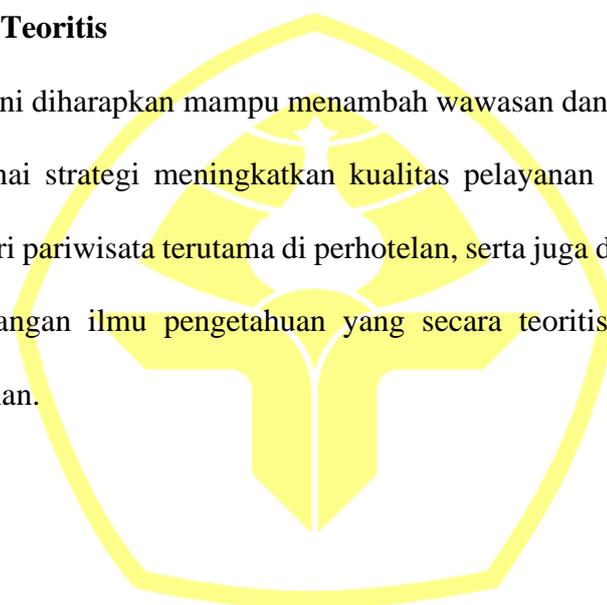
Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

- a. Untuk mendeskripsikan strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu pada Hotel Arshika Bali Sunset Road
- b. Untuk menganalisis penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu pada Hotel Arshika Bali Sunset Road menggunakan analisis SWOT

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu pada industri pariwisata terutama di perhotelan, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari dalam bangku perkuliahan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Bagi Mahasiswa

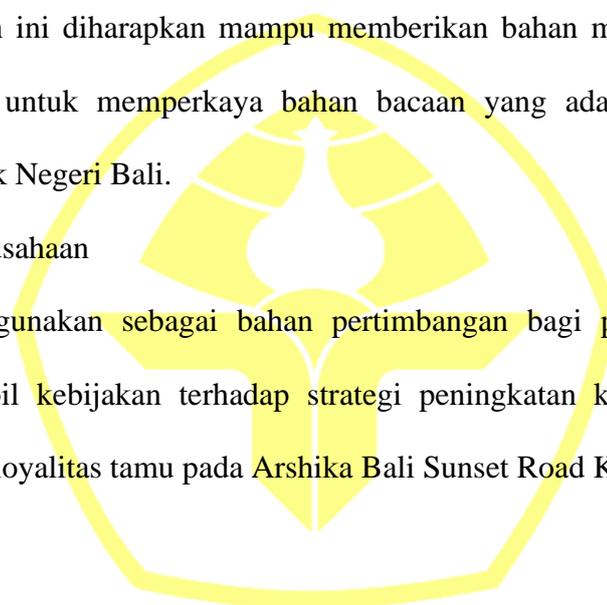
Diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan wawasan mengenai Indikator meningkatkan strategi kualitas pelayanan, serta memberikan gambaran umum mengenai kualitas pelayanan. Sehingga dapat diterapkan di dunia industri nantinya.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan bahan masukan baru atau referensi untuk memperkaya bahan bacaan yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan terhadap strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu pada Arshika Bali Sunset Road Kuta.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan analisis SWOT, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hotel Arshika Bali Sunset Road menerapkan beberapa strategi kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas tamu. Strategi-strategi ini meliputi memaksimalkan lokasi strategis dengan menawarkan paket wisata kustomisasi, meningkatkan visibilitas *online* dengan menonjolkan kualitas layanan, dan mengembangkan program loyalitas yang terintegrasi dengan platform digital. Hotel juga fokus pada peningkatan kualitas layanan inti seperti kebersihan kamar, kenyamanan tempat tidur, dan keramahan staf, serta menjalin kemitraan strategis untuk memperluas penawaran layanan.
2. Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman hotel. Kemudian, strategi ini digunakan sebagai dasar untuk membuat rencana yang efektif. Berdasarkan analisis ini, hotel menerapkan strategi SO seperti memanfaatkan lokasi strategis dan kualitas layanan untuk menarik lebih banyak wisatawan, strategi WO seperti menjalin kemitraan dengan penyedia layanan spa dan gym terdekat, strategi ST seperti menggunakan standar kualitas tinggi untuk mengatasi peningkatan ekspektasi tamu, dan strategi WT seperti fokus pada peningkatan kualitas layanan inti. Dengan pendekatan komprehensif ini, Hotel

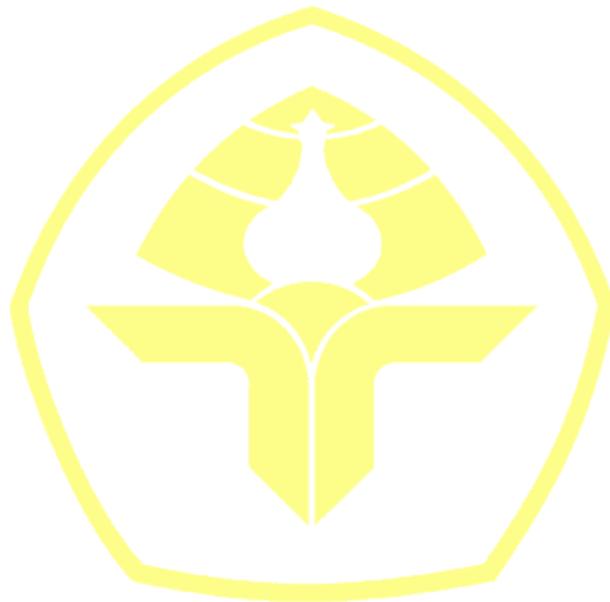
Arshika Bali Sunset Road dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan membangun loyalitas tamu di tengah persaingan dan tantangan yang ada di industri perhotelan Bali.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan simpulan, maka dapat disaran bagi Hotel Arshika Bali Sunset Road sebagai berikut:

1. Disarankan bagi Hotel Arshika Bali Sunset Road untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan fokus pada dimensi SERVQUAL, terutama *Tangibility* dan *Reliability*. *Tangibility* meliputi penampilan bukti fisik jasa dan kelengkapan peralatan, sedangkan *Reliability* berkaitan dengan konsistensi dan keandalan kinerja. Hotel dapat meningkatkan fasilitas fisik dan memastikan konsistensi layanan untuk meningkatkan kepuasan tamu.
2. Hotel Arshika Bali Sunset Road disarankan untuk mengembangkan strategi level fungsional yang mendukung strategi unit bisnis. Ini dapat mencakup pelatihan staf untuk meningkatkan *Empathy* dan *Responsiveness*, dua dimensi kualitas pelayanan lainnya. Pelatihan ini akan membantu staf memberikan perhatian individual kepada tamu dan merespons kebutuhan mereka dengan cepat.
3. Untuk meningkatkan loyalitas tamu, Hotel Arshika Bali Sunset Road disarankan untuk fokus pada tiga kategori loyalitas seperti *Repurchase Intention*, *Advocacy Intentions*, dan *Paymore*. Hotel dapat mengembangkan program loyalitas yang mendorong pembelian berulang, mendorong tamu untuk merekomendasikan hotel kepada

orang lain, dan menawarkan layanan premium yang membuat tamu bersedia membayar lebih.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Haji, K., Siddiq, A., Studi, P., Syariah, E., & Sholehah, S. (2022). *Pengunjung Hotel Utama Raya Di Kecamatan Universitas Islam Negeri Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Desember 2022*.
- Hutagalung, D. A., Nafiah Ariyani, & Entas, D. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU MELALUI KEPUASAN TAMU (Studi Kasus di Favehotel Gatot Subroto Jakarta). *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 13(01), 94–111. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.013.1.06>
- Islami, D. khairul. (2014). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pt. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*. 24.
- Manajemen, J., Indonesia, B., Ekonomi, F., & Gorontalo, U. I. (2017). *139-Article Text-285-1-10-20180624*. 5, 48–61.
- Pratiwi, K. A., Suartina, I. W., Kusyana, D. N. B., & Dewi, I. A. M. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Ratu Hotel (Ex. Queen Hotel) Denpasar Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(1), 17. <https://doi.org/10.23887/bjm.v6i1.24405>
- Sulaeman, I. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Startegi Marketing Terhadap Kepuasan Pada Suria City Hotel Bandung. *Jurnal Lentera Bisnis*, 5(2), 77. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v5i2.37>
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU HOTEL (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol*, 50(5), 27–36.
- Yuliasti, N., & Cyasmoro, V. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, CRM dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Tamu Menginap di Hotel Horison Ultima Bekasi. *ECo-Buss*, 6(1), 238–252. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i1.775>
- Haji, K., Siddiq, A., Studi, P., Syariah, E., & Sholehah, S. (2022). *Pengunjung Hotel Utama Raya Di Kecamatan Universitas Islam Negeri Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Desember 2022*.
- Hutagalung, D. A., Nafiah Ariyani, & Entas, D. (2022). PENGARUH

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU MELALUI KEPUASAN TAMU (Studi Kasus di Favehotel Gatot Subroto Jakarta).

JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, 13(01), 94–111.

<https://doi.org/10.21009/jrmsi.013.1.06>

Islami, D. khairul. (2014). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pt. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*. 24.

Manajemen, J., Indonesia, B., Ekonomi, F., & Gorontalo, U. I. (2017). *139-Article Text-285-1-10-20180624*. 5, 48–61.

Pratiwi, K. A., Suartina, I. W., Kusyana, D. N. B., & Dewi, I. A. M. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Ratu Hotel (Ex. Queen Hotel) Denpasar Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(1), 17.

<https://doi.org/10.23887/bjm.v6i1.24405>

Sulaeman, I. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Startegi Marketing Terhadap Kepuasan Pada Suria City Hotel Bandung. *Jurnal Lentera Bisnis*, 5(2), 77.
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v5i2.37>

Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU HOTEL (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol*, 50(5), 27–36.

Yuliasti, N., & Cyasmoro, V. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, CRM dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Tamu Menginap di Hotel Horison Ultima Bekasi. *ECO-Buss*, 6(1), 238–252. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i1.775>