

INTISARI

Perkembangan dan persaingan bisnis hotel semakin ketat, hal ini terbukti dengan adanya kemunculan hotel-hotel baru khususnya di kota Yogyakarta. Faktor fasilitas berkaitan dengan kepuasan tamu karena fasilitas mempunyai peranan penting yang berhubungan dengan persepsi konsumen. Untuk mendapatkan kepuasan tamu maka perusahaan atau hotel harus dapat memberikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik serta memadai. Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan tamu berdasarkan *guest interview* di hotel Grand Inna Malioboro Yogyakarta. Setiap departemen harus memiliki solusi untuk menangani ketidakpuasan pelanggan. Dalam pelaksanaannya penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, deskriptif dan kepustakaan. Proses pengumpulan data yang dilakukan yaitu mencakup metode dokumentasi. Penulis mengolah *guest interview* selama 3 bulan yang menghasilkan tingkat kepuasan tamu selama menginap pada setiap bulannya. Setelah dilakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan tamu di Grand Inna Malioboro dapat dilihat dari hasil rata-rata kepuasan tamu selama 3 bulan terhitung dari bulan Januari sampai Maret 2017 lebih tinggi daripada ketidakpuasan tamu. Kepuasan tersebut mencakup kebersihan kamar, pelayanan dan juga fasilitas yang dinikmati para tamu selama menginap. Kemampuan setiap departemen dalam menangani keluhan para tamu secara optimal perlu diperhatikan agar para tamu ingin menginap kembali di hotel Grand Inna Malioboro.

Kata kunci: Kepuasan Tamu, Hotel, Fasilitas, Pelayanan, Grand Inna Malioboro.

ABSTRACT

Development and competition in hotel business have increased rapidly, it is evidenced by the emergence of new hotels, especially in Yogyakarta city. Facility factor is related to customer satisfaction because the facility has an important role with customer perception. To get customer satisfaction, the company or hotel should be able to provide good quality service and good facilities. This research aimed to find out how the level of guest satisfaction based on guest interviews at the Grand Inna Malioboro Hotel Yogyakarta. Each department should have solutions how to handle customer dissatisfaction. This research qualitative research methods, descriptive and library research. The process of collecting data used documentation method. The author processed data of guest interview for 3 months resulting about the level of guest satisfaction during the stay on each month. The conclusion of this research is that the level of guest satisfaction at the Grand Inna Malioboro can be seen from the results of average satisfaction for 3 months starting from January to March 2017 is higher than dissatisfaction. Satisfaction includes the cleanliness of the room, service and also the facilities enjoyed by the guests during the stay. The ability of every department in handling the complaints in an optimal way must be considered so that guests want to return to the Grand Inna Malioboro hotel.

Keywords: Guest Satisfaction, Hotel, Facilities, Service, Grand Inna Malioboro